



BACHELORARBEIT

Frau
Janina Agatz

**Integrative Hotelbetriebe - Ihre
Potentiale auf dem Hotelmarkt
und in der Gesellschaft**

2012/2013

BACHELORARBEIT

Integrative Hotelbetriebe - Ihre Potentiale auf dem Hotelmarkt und in der Gesellschaft

Autor/in:

Frau Janina Agatz

Studiengang:

Business Management

Seminargruppe:

BM10s1-B

Erstprüfer:

Prof. Dr. Otto Altendorfer

Zweitprüfer:

Elke Schönborn, Dipl. Betriebswirtin

Einreichung:

Linnich, 15. Januar 2013

BACHELOR THESIS

Integrative hotels – Their potentials on the hotel market and in the society

author:

Ms. Janina Agatz

course of studies:

Business Management

seminar group:

BM10s1-B

first examiner:

Prof. Dr. Otto Altendorfer

second examiner:

Elke Schönborn, business economist

submission:

Linnich, 15 th January 2013

Bibliografische Angaben

Agatz, Janina:

Integrative Hotelbetriebe - Ihre Potentiale auf dem Hotelmarkt und in der Gesellschaft

Integrative hotels – Their potentials on the hotel market and in the society

66 Seiten, Hochschule Mittweida, University of Applied Sciences,
Fakultät Medien, Bachelorarbeit, 2013

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VII
Abbildungsverzeichnis	IX
Tabellenverzeichnis	X
1 Inhalt und Zielsetzung	1
2 Begriffsdefinition – Theoretische Grundlagen	2
2.1 Behinderung.....	2
2.1.1 Definition im medizinischen Sinn.....	2
2.1.2 Definition im rechtlichen Sinn	3
2.1.3 Definition der Weltgesundheitsorganisation	3
2.1.4 Kurzfazit.....	6
2.2 Integration	6
2.3 Beherbergungsbetrieb.....	7
2.4 Integrationsprojekt.....	7
2.4.1 Integrativer Hotelbetrieb.....	8
3 Stellung behinderter Menschen in der Gesellschaft.....	9
3.1 Geschichtsauszüge zur Entwicklung von „Behinderung“	9
3.2 Behindertenbewegung	13
3.3 Aktuelle Behindertenzahlen in Deutschland	15
3.4 Behinderten Arbeitsmarkt.....	17
3.4.1 Zahlen im Überblick	18
3.4.2 Einstiegsbarrieren Behinderter ins Hotelgewerbe.....	20
4 Integrationsprojekt: „Integratives Hotel“	22
4.1 Unterstützungs- und Fördermöglichkeiten	22
4.1.1 Finanzielle Förderung	23
4.1.2 Arbeitsmarktprogramm „Job4000“	25
4.2 Personalaufbau in einem integrativen Hotel	25
4.3 Hoteleinrichtung	26
4.4 Arbeitsbereiche für behinderte Mitarbeiter.....	28
5 Praktisches Beispiel: Hotel Begarden Hof	30
5.1 Hotelvorstellung	30

5.1.1	Unternehmensphilosophie	32
5.2	Integration von Menschen mit Handicap	32
5.3	Derzeitige Hotelaufstellung	34
5.3.1	Zielgruppen.....	34
5.3.2	Online Vertriebswege.....	36
5.4	Mitbewerber	47
5.5	Stärken - Schwächen - Analyse	50
5.5.1	SWOT- Analyse des Hotel Begarden Hof.....	50
6	Positionierung als integrativer Betrieb.....	54
6.1	Bewusstseinsbildung – Trend zu nachhaltigem und sozialen Denken und Verhalten	54
6.1.1	Der Embrace Verbund	55
6.2	Erweiterte SWOT- Analyse	58
6.3	Integratives Konzept = Alleinstellungsmerkmal?	61
6.3.1	Die richtige Vermarktung.....	62
7	Fazit.....	65
	Literaturverzeichnis	XI
	Anlagen.....	XIX
	Eigenständigkeitserklärung	XXXI

Abkürzungsverzeichnis

AHGZ	Allgemeinen Hotel- und Gastronomie-Zeitung
Bsp.	Beispiel
Bzgl.	Bezüglich
Ca.	Circa
Cebeef	Clubs Behinderter und ihrer Freunde
CSR	Corporate Social Responsibility
DEHOGA	Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V.
DIN EN ISO 18513	Tourismus Dienstleistungen – Hotels und andere Arten touristischer Unterkünfte – Terminologie
DTV	Deutscher Tourismusverband
ECA	European Concept for Accessibility
Etc.	Et cetera
EuCAN	European Concept for Accessibility Network
GdB	Grad der Behinderung
GzVeN	Gesetz zur Verhütung erbkranken Nachwuchses
ICD	International Classification of Diseases
ICF	Int. Classification of Functioning, Disability and Health – Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit
ICIDH	Int. Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps – Internationale Klassifikation der Schädigungen, Fähigkeitsstörungen und Beeinträchtigungen

Jhd.	Jahrhundert
LVR	Landschaftsverband Rheinland
n. Chr.	nach Christus
NatKo	Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V.
PR	Public Relations
Rd.	Rund
SGB IX	Sozialgesetzbuch 9.Buch - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen
SWOT	Strenght – Weaknesses – Opportunities – Threats
TIN	Touristische Information
u.s.w.	Und so weiter
USP	Unique Selling Proposition / Alleinstellungsmerkmal
v. Chr.	vor Christus
WHO	World Health Organization / Weltgesundheitsorganisation
z.B.	Zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Auflistung der Hotelbetriebsarten.....	7
Abbildung 2: Schwerbehinderte Menschen mit gültigem Schwerbehindertenausweis	16
Abbildung 3: Behindertenanzahl nach Art der Behinderung	16
Abbildung 4: Behindertenanzahl nach Grad der Behinderung in %	17
Abbildung 5: Altersstruktur schwerbehinderter Menschen im erwerbsfähigen Alter in Deutschland 2009	18
Abbildung 6: Altersstruktur gemeldeter schwerbehinderter Beschäftigter in Deutschland 2010	19
Abbildung 7: Jahresdurchschnitt der Arbeitslosen in Deutschland 2011	20
Abbildung 8: Startseite der Onlinedarstellung vom Hotel Begarden Hof	37
Abbildung 9: Facebookauftritt Hotel Begarden Hof	44
Abbildung 10: Angegebene Veranstaltungen im Begarden Hof	45
Abbildung 11: Hotelreaktion auf eine negative Bewertung.....	45
Abbildung 12: SWOT- Analyse des Begarden Hof.....	53
Abbildung 13: SWOT- Analyse des Begarden Hof als integrativer Hotelbetrieb	60
Abbildung 14: Schaubild zur Aufgabe des Leitbildes	63

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Unterschiede zwischen ICDH und ICF	5
Tabelle 2: Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Beherbergungsstätten	27
Tabelle 3: Arbeitsbereiche im Hotel.....	28
Tabelle 4: Besucherstruktur auf holidaycheck.de	42
Tabelle 5: Hoteldarstellung Atrium Rheinhof.....	48
Tabelle 6: Hoteldarstellung Hotel Gertrudenhof.....	49
Tabelle 7: Hoteldarstellung Hotel Falderhof.....	49
Tabelle 8: Integrationshotels in Deutschland	57

1 Inhalt und Zielsetzung

In meinem obligatorischen Studienpraktikum bei einer Unternehmensberatung für Hotellerie und Tourismus durfte ich an einer Konzeptentwicklung mitarbeiten. Dabei handelte es sich um eine ehemals soziale Einrichtungenstätte die in ein integratives Hotel umstrukturiert werden sollte. Die Beteiligung an diesem Projekt hat mir gezeigt, dass durch aus ein Marktpotential für solche Hotels in Deutschland besteht. Nicht nur als Nischenprodukt innerhalb der Hotelbranche, sondern auch als gesellschaftlicher Denkanstoß.

„Hier wird bewusst, dass alle Menschen gleich bedeutend und wertvoll für die Gesellschaft sind, wenn sie sich mit ihren Fähigkeiten und Möglichkeiten entwickeln und einbringen können.“¹

In meiner ausführlichen Einführung die das zweite und dritte Kapitel umfasst, werde ich, nach dem ich Begriffserläuterungen gegeben habe, auf die historische und gesellschaftliche Stellung von Behinderten eingehen. Zusätzlich werde ich diverse Statistiken anführen, die einen Überblick über die aktuelle Behindertensituation in Deutschland geben sollen.

All diese Informationen sollen gerüstgebend sein, um das Projekt Integrationshotel anschließend vorzustellen. Zu einer deutlichen Veranschaulichung möchte ich ein Integrationshotel als praktisches Beispiel darstellen.

Arbeitsziel

Mit meiner Arbeit verfolge ich das Ziel, nachfolgende Fragen zu beantworten:

1. Ist es integrativen Hotels möglich am Markt zu bestehen, entgegen des allgemeinen gesellschaftlichen Denkens über integrative Arbeit?
2. Wo liegen die Potentiale eines Integrationshotels, um einen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten?

¹ Embrace Verbund. 2012. Über uns.

2 Begriffsdefinition – Theoretische Grundlagen

Um eine erste Basis für die Auseinandersetzung mit der Thematik „Integrativer Hotelbetrieb“ zu schaffen, benötigt man die Erläuterung von Begriffen wie „Behinderung“, „Integration, Beherbergung und Integrationsprojekt“, um im nächsten Schritt die Integration von Menschen mit Behinderung in einem Hotel, näher zu thematisieren. Hierbei sollte man vor allem den Blickwinkel berücksichtigen. Definition ist nicht gleich Definition. Vor allem medizinisch und gesetzlich gibt es unterschiedliche Herangehensweisen z.B. an das Thema „Behinderung“. Im Rahmen der Bearbeitung der theoretischen Grundlagen, werden vorhandene Literatur, sowie relevante Gesetze und Vorschriften herangezogen.

2.1 Behinderung

Behinderung als Begriff, ist gegen jede Erwartung sehr vielschichtig und komplex zu verstehen. Man muss bedenken, dass sich zwei Menschen mit der gleichen Behinderung genauso wenig gleichen, wie zwei Menschen ohne jegliche Behinderung.² Die Definitionsmöglichkeiten, die je nach Ursache und Ausmaß variiert, werden durch unterschiedliche Ansätze abgegrenzt.³

2.1.1 Definition im medizinischen Sinn

Nachgeschlagen in einem medizinischen Wörterbuch, ist Behinderung die „Bezeichnung für Einschränkung des Wahrnehmungs-, Denk-, Sprach-, Lern- u. Verhaltensvermögens“.⁴ Aber auch im Pschyrembel wird die Definitionsbreite erkennbar. Die verallgemeinerte medizinische Definition reicht nicht aus. Auch die internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (kurz: ICF) sowie die rechtliche Definition wird erläutert.

Des Weiteren wird zu den oben aufgeführten Behinderungsdefinition, die psychische Behinderung nochmals gesondert erläutert. Diese wird laut Pschyrembel wie folgt definiert: „durch psychische Störung bedingte chron. Beeinträchtigung der Alltagsbewältigung, der Erwerbstätigkeit u. der sozialen Integration;“.⁵ Rechtlich gesehen, ist die psychische Behinderung der körperlichen Behinderung und der Intelligenzminderung gleichgestellt.⁶

² Vgl. Hitsch, Peters, & Weiemair. 2007. Probleme, Risiken und Chancen des barrierefreien Tourismus. S.231.

³ Vgl. Hrubesch. 1998. S.17.

⁴ Pschyrembel Klinisches Wörterbuch 264A. online. 2012. Behinderung.

⁵ Pschyrembel Klinisches Wörterbuch 264A. online. 2012. Psychische Behinderung.

⁶ Vgl. ebd.

Unter Intelligenzminderung versteht man eine „...angeb. od. frühzeitig (vor 18. Lj.) erworbene Intelligenzstörung, die mit Beeinträchtigung des Anpassungsvermögens einhergeht.“⁷

2.1.2 Definition im rechtlichen Sinn

Das neunte Sozialgesetzbuch (kurz: SGB IX) ist in zwei Bereiche unterteilt. Der erste Bereich beschäftigt sich mit den Regelungen für Behinderte und von Behinderung bedrohten Menschen. Im zweiten Bereich befasst sich das SGB IX mit dem Schwerbehindertenrecht und die Regelungen zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen.⁸

Behinderung wird hier in § 2 Absatz 1 wie folgt definiert:

„Menschen sind behindert, wenn ihre körperliche Funktion, geistige Fähigkeit oder seelische Gesundheit mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate von dem für das Lebensalter typischen Zustand abweichen und daher ihre Teilhabe am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigt ist. Sie sind von Behinderung bedroht, wenn die Beeinträchtigung zu erwarten ist.“⁹

§ 2 Absatz 2 stuft Menschen als schwerbehindert ein, wenn bei ihnen ein Grad der Behinderung (kurz: GdB) von wenigstens 50 Prozent vorliegt. Menschen die mit einem GdB von weniger als 50 Prozent, aber mindestens 30 Prozent eingestuft werden, sind denen in Absatz 2 gleichgestellt.¹⁰

2.1.3 Definition der Weltgesundheitsorganisation

Bisher hat die Weltgesundheitsorganisation (kurz: WHO) Behinderung dreigliedrig definiert. Die Definition von 1980 - Internationale Klassifikation der Schädigungen, Fähigkeitsstörungen und Beeinträchtigungen (kurz: ICIDH) - beinhaltet folgende Begriffe, die gemeinsam die Bedeutung von Behinderung ergaben:¹¹

- **Schädigung** (impairment)

Gemeint ist ein körperlicher und/oder mentaler Defekt

⁷ Pschyrembel Klinisches Wörterbuch 264A. online. 2012. Intelligenzminderung.

⁸ Vgl. Bundesministerium der Justiz. 2001. Sozialgesetzbuch IX. § 2 Behinderung.

⁹ Bundesministerium der Justiz. 2001. Sozialgesetzbuch IX. § 2 Behinderung. Abs.1.

¹⁰ Vgl. ebd.

¹¹ *Inklusive der folgenden Aufzählungspunkten:* Vgl. Puschke. 2005. Die Internationale Klassifikation von Behinderung der Weltgesundheitsorganisation.

- **Funktionsbeeinträchtigung** (disability)

Gemeint sind individuelle Auswirkungen der Schädigungen auf den Körper.

- **Soziale Beeinträchtigung** (handicap)

Durch diese Barriere können gesellschaftliche Benachteiligungen entstehen.

Seit 2001 gibt es eine neue Einteilung der WHO. Die „Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“ (ICF) definiert die drei oben genannten Begrifflichkeiten verständlicher:¹²

- **Körperliche Schädigung**

(Bsp. Fehlender Arm)

- **Individuelle Aktivitätsbeeinträchtigung**

(Bsp. Mit nur einem Arm kann man nicht Klavier spielen)

- **Gesellschaftliche Partizipationseinschränkung**

(Bsp. Gesellschaftliches Denken schließt einen „einarmigen“ Konzertpianisten aus)

Umweltfaktoren wie Assistenz- oder Heilmittelbedarf, Herkunft, Alter und Geschlecht werden in der Neuerung berücksichtigt. In jedem Segment wird gemessen, ob die körperliche, individuelle und gesellschaftliche Behinderung ‚kein‘, ‚ein geringes‘, ‚ein schweres‘ oder ‚vollständiges‘ Problem darstellt. Die Norm zur Eingliederung ist hierbei ein Mensch ohne Behinderung. Wie oben schon erwähnt, sollen alle Ergebnisse eine detaillierte Gesundheitscharakteristik des Menschen mit Behinderung zusammenfassen.

Nach der WHO soll solch eine Klassifizierung jedoch niemals ohne eine Einwilligung und Zusammenarbeit der betreffenden Person erstellt werden. Sie soll die Person in ihren Möglichkeiten nicht einschränken, sondern die gesellschaftlichen Teilhabechancen erhöhen.¹³ Im Pschyrembel wird ICF wie folgt definiert:

„standardisierte Beschreibung funktionaler Aspekte von Gesundheit u. Behinderung unter Berücksichtigung des Lebenshintergrunds einer Person (umwelt- u. personbezogene Kontextfaktoren) in Ergänzung zu ICD; umfasst

¹² Inklusiv der folgenden Aufzählungspunkten: Vgl. Puschke. 2005. Die Internationale Klassifikation von Behinderung der Weltgesundheitsorganisation.

¹³ Vgl. ebd.

*Körperfunktionen, Körperstrukturen, Aktivitäten u. Teilhabe sowie Umweltfaktoren; personbezogene Faktoren wegen großer soziokultureller Unterschiede nicht klassifiziert.*¹⁴

Folgende Tabelle weist eine Zusammenfassung der Unterschiede zwischen der ICDIH- und der ICF- Klassifikation auf:

	ICIDH	ICF
Konzept	kein übergreifendes Konzept	Konzept der funktionalen Gesundheit (Funktionsfähigkeit)
Grundmodell	Krankheitsfolgenmodell	bio-psycho-soziales Modell der Komponenten von Gesundheit
Orientierung	Defizitorientiert: Es werden Behinderungen klassifiziert	Ressourcen- und defizitorientiert: Es werden Bereiche klassifiziert, in denen Behinderungen auftreten können. Es können unmittelbar positive und negative Bilder der Funktionsfähigkeit erstellt werden.
Behinderung	formaler Oberbegriff zu Schädigungen, Fähigkeitsstörungen und (sozialen) Beeinträchtigungen; keine explizite Bezugnahme auf Kontextfaktoren	formaler Oberbegriff zu Beeinträchtigungen der Funktionsfähigkeit unter expliziter Bezugnahme auf Kontextfaktoren
Grundlegende Aspekte	<ul style="list-style-type: none"> · Schädigung · Fähigkeitsstörung · (soziale) Beeinträchtigung 	<ul style="list-style-type: none"> · Körperfunktionen und -strukturen Störungsbegriff: Schädigung (Funktionsstörung, Strukturschaden) · Aktivitäten Störungsbegriff: Beeinträchtigung der Aktivität · Partizipation [Teilhabe] Störungsbegriff: Beeinträchtigung der Partizipation [Teilhabe]
Soziale Beeinträchtigung	Attribut einer Person	Partizipation [Teilhabe] und deren Beeinträchtigung definiert als Wechselwirkung zwischen dem gesundheitlichen Problem (ICD) einer Person und ihren Umweltfaktoren
Umweltfaktoren	bleiben unberücksichtigt	Umweltfaktoren sind integraler Bestandteil des Konzept und werden klassifiziert
Personbezogene (persönliche) Faktoren:	werden höchstens implizit berücksichtigt	werden explizit erwähnt, aber nicht klassifiziert
Anwendungsbe- reich:	nur im gesundheitlichen Kontext	

Tabelle 1: Unterschiede zwischen ICIDH und ICF¹⁵

¹⁴ Pschyrembel Klinisches Wörterbuch 264A. online. 2012. ICF.

2.1.4 Kurzfazit

Als Fazit kann man festhalten, dass Behinderung gewissermaßen durch unsere heutige Gesellschaft geprägt wird. Menschen die durch soziale und/oder organische Beeinträchtigung gesellschaftlichen Minimalvorstellungen und Erwartungen nicht entsprechen, werden gesondert behandelt und in ihrer Entwicklung und möglichen Leistungsfähigkeit behindert. Um dieser Haltung entgegen zu wirken, ist Integration ein wichtiger Wegweiser.

2.2 Integration

Integration hat in vielen Lebensbereichen einen Platz. Ob in der Soziologie oder der Wirtschaft, die Bedeutung der Integration und was unter Integration verstanden wird, unterscheidet sich nicht wesentlich voneinander.

Viele bekannte Soziologen haben sich mit der sozialen Integration befasst. Erst durch die Philosophie und besonders durch die Soziologie, Psychologie und Bildungspolitik des 19. Jahrhunderts, erlangt der Integrationsbegriff seine heutige gesellschaftliche Bedeutung.¹⁵

„Integration ist ein Grundrecht im Zusammenleben der Menschen“¹⁷ und meint also (im sozialen Sinn) die gesellschaftliche Gemeinsamkeit und Zusammenführung von z.B. behinderten und nicht behinderten Menschen¹⁸ (Bsp. Das gemeinsame Arbeiten von behinderten und nichtbehinderten Menschen in einem Hotel).

Teilhabe lässt sich als Synonym für soziale Integration verwenden. Nach einer Definition der WHO im Jahre 2001 bedeutet das Wort „das Einbezogen sein in eine Lebenssituation“.¹⁹

¹⁵ World Health Organization. 2005. Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit. S.5.

¹⁶ Vgl. Cloerkes. 1997. Soziologie der Behinderten. S.189f.

¹⁷ Cloerkes. 1997. Soziologie der Behinderten. S. 190. zitiert nach Muth, 1991. S.4.

¹⁸ Vgl. WOXIKON - Online Lexikon. 2012. Integration.

¹⁹ World Health Organization. 2005. Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit. S.16.

2.3 Beherbergungsbetrieb

Als ein Beherbergungsbetrieb wird in Deutschland ein Unternehmen bezeichnet, welches Personen gegen ein festgelegtes Entgelt eine Übernachtungsmöglichkeit (Beherbergung) bietet.²⁰

In Anlehnung an die internationale Terminologienorm DIN EN ISO 18513 und die deutsche Touristische Informationsnorm (Kurz: TIN) des deutschen Tourismusverbandes (DTV), definiert der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA) die verschiedenen Betriebsarten im Beherbergungsgewerbe wie folgt:

All- Suite Hotel	Aparthotel, Apartmenthotel	Bauernhof	Boardinghouse
Ferienwohnung/ Ferienhaus	Gästehaus	Gasthof	Hotel
Hotel garni	Jugendherberge	Kurheim	Kurklinik
Kurhotel	Motel	Pension	Privatzimmer

Abbildung 1: Auflistung der Hotelbetriebsarten²¹

2.4 Integrationsprojekt

„Integrationsprojekte sind rechtlich und wirtschaftlich selbstständige Unternehmen (Integrationsunternehmen) oder unternehmensinterne Betriebe (Integrationsbetriebe) oder Abteilungen (Integrationsabteilungen) zur Beschäftigung schwerbehinderter Menschen auf dem allgemeinen

²⁰ Vgl. Hotelier- Lexikon. 2009. Beherbergungsbetrieb.

²¹ Eigene Darstellung in Anlehnung an: DEHOGA online. 2012. Betriebsarten.

*Arbeitsmarkt, deren Teilhabe an einer sonstigen Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt auf besondere Schwierigkeiten stößt.*²²

„Integrationsfirmen stellen ganz normale Produkte und Dienstleistungen ohne Behinderung her“²³ sagt Rieniets und meint damit, dass die Angebote integrativer Betriebe aus wettbewerbsfähigen Produkten und Dienstleistungen bestehen, denn Integrationsbetriebe haben von sich das Verständnis, ein aktiver Teil in der Wirtschaft darzustellen. Auch wenn ein festgelegter Anteil der Mitarbeiter eine Behinderung mitbringen oder behindert sind in der ein oder anderen Weise, grenzen sie sich klar von Behindertenwerkstätten ab.²⁴

2.4.1 Integrativer Hotelbetrieb

Integrativer Hotelbetrieb oder Integrationshotel sind in dem Sinne keine feststehenden Begriffe, die man wissenschaftlich in einem Wörterbuch nachschlagen kann. Sucht man nach einer gesellschaftlich allgemeinen Bedeutung im Internet, kommt man auf folgende Definition:

*„Ein Integrationshotel ist ein Hotel, das als Integrationsbetrieb einen hohen Anteil von Menschen mit Behinderung beschäftigt und damit einen Beitrag zu deren gesellschaftlicher Teilhabe leistet.“*²⁵

Die Fachstelle Integrationshotel in der Schweiz definiert den Begriff Integrationshotel etwas ausführlicher. Wie schon oben beschrieben, geht es um Beherbergungsbetriebe, die Menschen mit Behinderung die Möglichkeit geben, einer Beschäftigung oder sogar einer Ausbildung nachzugehen. Mindestens 25 Prozent der Gesamtbelegschaft ist der Anteil behinderter Personen in solch einem Hotel. In den Einsatzbereichen wie Restaurant, Küche, Housekeeping oder Wäscherei, werden Arbeitsplätze geschaffen, die den individuellen Fähigkeiten und Entwicklungsmöglichkeiten der behinderten Menschen angepasst sind. Um Gäste mit Behinderung empfangen zu können, sind die meisten Hotels auch mit barrierefreien Zimmern ausgestattet.²⁶

²² Fachlexikon der Integrationsämter. 2011. Integrationsprojekt.

²³ Rieniets. 2005. Marketing für Integrationsfirmen. S.149.

²⁴ Vgl.ebd.

²⁵ (Keine wissenschaftliche Quelle) Wikipedia. 2012. Integrationshotel.

²⁶ Vgl. Bertels. 2012. Integrationshotel.

3 Stellung behinderter Menschen in der Gesellschaft

Das folgende Kapitel geht auf den gesellschaftlichen Stand behinderter Menschen im Laufe der Zeit ein. Neben geschichtlichen Auszügen aus der Frühzeit bis hin zur NS-Diktatur, werden auch aktuelle Behindertenzahlen sowie der Behinderten Arbeitsmarkt näher betrachtet.

3.1 Geschichtsauszüge zur Entwicklung von „Behinderung“

Frühzeit und Antike (vor Chr.)

Leider gibt es aus der Früh- und Urgeschichte der Menschheit nur wenige Beweise, die beschreiben wie Menschen mit Behinderung zu dieser Zeit behandelt wurden. Jedoch kann man sagen, auf Grund von Skelettfunden und Bestattungsritualen, dass behinderte Menschen in dieser frühen Zeit einen festen Platz in der Gruppe hatten. Die gefundenen Skelette weisen zum Teil schwerwiegende Beschädigungen auf, die nicht zwingend zum Tod geführt haben müssen, aber an denen ein Mensch gestorben wäre, wenn er nicht gepflegt worden wäre. Außerdem lassen die Funde von Bestattungsritualen den Stellenwert des Beerdigten erkennen. Auch Menschen mit Behinderung wurde ein ehrenvolles Begräbnis zu teil.²⁷

In der Zeit der Antike im alten Ägypten, gibt es hingegen schon überlieferte Schriften, die die Behandlung und den Stellenwert der Behinderten im Ansatz erkennen lassen. Sie fielen, so wie alle Menschen, unter den besonderen Schutz der Götter. Die Ägypter glaubten daran, dass das Erschaffen eines Menschen in Gottes Hand liegt. Wenn Gott entschied, dass jemand ohne Augenlicht auf die Welt kommt, musste das akzeptiert und angenommen werden.²⁸

Die Weisheitslehre von Amenemopes (12.-11. Jhd. v. Chr.) sagt:

„Erschwere nicht das Befinden eines Gelähmten. Verspötte nicht einen Mann, der in der Hand Gottes ist, und sei nicht aufgebracht gegen ihn <als ob du> ihn angreifen wolltest. Der Mensch ist Lehm und Stroh, der Gott ist sein

²⁷ Vgl. Mattner. 2000. Behinderte Menschen in der Gesellschaft. S.16.

²⁸ Vgl. ebd.

*Baumeister. Er zerstört und erbaut täglich, er macht tausend Geringe nach seinem Belieben (...)*²⁹

Es gab zu dieser Zeit auch andere Weisen, wie mit Behinderten umgegangen wurde. Im antiken Sparta (ca. 900 v. Chr.) entschied ein Ältestenrat darüber, ob behinderte Kinder tragbar für die Gesellschaft waren. Fiel das Urteil ‚Nein‘, wurden ebendiese in eine Bergschlucht geworfen. Im Staatswesen Athen wurde der Wert eines Menschen an seiner Brauchbarkeit innerhalb der Gesellschaft gemessen. Missbildungen und körperliche Einschränkungen wurden nicht toleriert und Menschen solcher Art getötet.³⁰

Mittelalter

In der Zeit des Mittelalters (ca. 500 n. Chr. – 1500 n. Chr.) hatte speziell die Kirche und der ausgeprägte Glaube Einfluss auf die Gesellschaft. Christliche Moral wurde überall gepredigt und gelebt. Das ‚Geschäft mit der Angst‘ hielt die Menschen ungebildet und unwissend. Körperliche Missbildungen wurden mit Satan in Verbindung gebracht. Behinderung wurde also als Inkarnation des Bösen aufgefasst und brachte die Erlaubnis mit, sich dieser dämonisierten Menschen zu entledigen. Spezielle exorzistische Behandlungen und Folterungen sollten die ‚Besessenheit‘ beweisen. Das darauf folgende Urteil war zu meist die Verbrennung auf dem Scheiterhaufen.³¹

*„Als vom Teufel Besessene waren all diejenigen verdächtigt, die in keiner Weise der Vorstellung des menschlichen Ebenbildes Gottes entsprachen bzw. deren Gebrechen auf eine Verwandtschaft mit dem hinkenden Satan schließen ließen.“*³²

Zeit der Aufklärung

In der Zeit der Aufklärung (18. Jhd.) wurde mit einer neuen modernen Sicht auf Menschen mit Behinderung geblickt. In dieser Zeit des Umbruchs wurde die Wissenschaft immer mehr in den Vordergrund allen Glaubens gestellt. Alles musste Wissenschaftlich hinterfragt werden, vor allem der so genannte „Irr- Sinn“ der geistig Behinderten. Es wurde mit der Zeit klar, dass das geistig Verwirrte aus organischen Beeinträchtigungen rührt und der „Irre“ somit keine Chance hat, mit klarem Blick in die Welt zu schauen. Die Überzeugung,

²⁹ Mattner. 2000. Behinderte Menschen in der Gesellschaft. zitiert nach: Fischer-Elfert. 1996. S.93.

³⁰ Vgl. Mattner. 2000. Behinderte Menschen in der Gesellschaft. S. 18f.

³¹ Vgl. ebd. S. 21.

³² Mattner. 2000. Behinderte Menschen in der Gesellschaft. S. 21 zitiert nach: Beschel. 1960. | Meyer. 1983 | Mezger. 1981.

dass Menschen die durch derartige Behinderungen als vom Teufel besessen galten, war somit wissenschaftlich widerlegt.³³

Zeit der Industrialisierung

Mit der Entstehung von Fabriken und den damit maschinellen Produktionen ab Mitte des 19. Jhd. stieg die Nachfrage an qualifizierten Arbeitskräften. Das Schulsystem wurde im Laufe der Zeit reformiert und angepasst, so dass man die ersten Anzeichen von Schulpflicht im heutigen Sinne erkennen kann. Hilfsschulen wurden errichtet die dem Zweck dienten ‚dumme‘ und ‚zurückentwickelte‘ Kinder zu brauchbaren Menschen zu erziehen. Davon waren die entstandenen so genannten Idiotenanstalten bzw. Irrenhäuser, in denen Menschen mit Behinderung unterkamen, nicht begeistert. Die privaten Hilfsorganisationen in kirchlicher Trägerschaft, welche Behinderte aus höheren Schichten betreuten und pflegten, hatten Angst um ihre Arbeit. Doch die kostengünstigen Hilfsschulen waren nicht mehr aufzuhalten. Lehrer derartiger Schulen schließen sich zusammen und erstellten Kriterien, die die Aufnahme von geistig behinderten Menschen an diesen Schulen regeln sollten. Kinder mit einem hohen ‚Schwachsinnigkeitsgrad‘ wurden nicht aufgenommen. Nach *Mattner* hat der ‚spezifische Fördergedanke‘ eine brandmarkende Selektionspraxis installiert, die bis in die Gegenwart der 60er Jahre nachwirkte.³⁴

Die Zeit des Sozialdarwinismus

Eigentlich könnte man davon ausgehen, dass zur Zeit der Industrialisierung und der Entstehung von Hilfsschulen für behinderte Menschen ein Schritt in die richtige Richtung gegangen wurde. Aber die Gesellschaft veränderte sich. Die Bevölkerungszahl wuchs und damit auch die Schlucht zwischen arm und reich, sowie krank und gesund. Mit dieser Entwicklung entstanden Gruppen, die die Menschen in brauchbar und unbrauchbar teilten. In dieser Zeit entstand der sozialdarwinistische Gedanke der besagt, dass es gute und schlechte Erbanlagen gibt. Nach dem Prinzip der Auslese soll das ‚Schlechte‘ vom ‚Guten‘ getrennt und ausgelöscht werden. Charles Darwin hat 1871 in seinem Werk „Die Abstammung des Menschen und die geschlechtliche Zuchtwahl“ die Evolutionstheorie (Bsp. Selektion im Kampf um das Dasein) die eigentlich für die Tier- und Pflanzenwelt galt, auf die menschliche Gesellschaft angewendet. Daraus wurde im späteren Verlauf das ‚Recht des Stärkeren‘. Dieser Gedanke fand sehr schnell viele Anhänger und war der Grundstein für die rassenhygienischen Maßnahmen zu späterer Zeit.³⁵

³³ Vgl. Mattner. 2000. Behinderte Menschen in der Gesellschaft. S. 24f.

³⁴ Vgl. ebd. S 29.

³⁵ Vgl. ebd. S.35ff.

Die Zeit der NS- Diktatur

Der sozialdarwinistische Gedanke aus der Zeit der Industrialisierung wird speziell in der Zeit der NS –Diktatur Realität. Die Vernichtung minderwertigen Erbgutes wurde mit diesem Gedanken begründet und rechtfertigt. Jeder Bürger musste einen so genannten Ahnenpass bei sich tragen, in dem stand, dass das eigene Blut von fremden minderwertigen Einflüssen fernzuhalten war und somit die arische Volksreinheit gewährleistet wird.³⁶

„Will eine deutsche Erneuerung die Werte unserer Seele im Leben verwirklichen, so mu[ss] sie auch die körperlichen Voraussetzungen dieser Werte erhalten und stärken. Rassenschutz, Rassenzucht und Rassenhygiene sind also die unerlä[ss]lichen Forderungen einer neuen Zeit. Rassenzucht bedeutet aber im Sinn unseres tiefsten Suchens vor allem den Schutz der nordischen Rassenbestandteile unseres Volkes. Ein deutscher Staat hat als die erste Pflicht, Gesetze zu schaffen, die dieser Grundforderung entsprechen.“³⁷

Mit Machtübernahme von Hitler 1933 wurde der Kampf gegen das minderwertige Erbgut begonnen. Das Gesetz zur Verhütung erbkranken Nachwuchses (kurz: GzVeN) war mit das erste Gesetz, welches Hitler verabschiedete. Es erlaubte den chirurgischen Eingriff zur Sterilisation, wenn Ärzte davon ausgingen, dass Nachkommen körperlich oder geistig krank sein könnten. Die Verherrlichung von Rassenhygiene wurde vor allem in Schulen propagiert. Denn Kinder waren noch formbar. Die Sonderschullehrer hatten es sich zur Aufgabe gemacht, das Unbrauchbare auszumerzen. Alle behinderten Kinder mussten dem Gesundheitsamt gemeldet werden und ein Gutachten über sich ergehen lassen. In den meisten Fällen wurden daraufhin die Euthanasiemaßnahmen entschieden. Den Eltern wurde gesagt, dass ihr Kinder in besondere Pflegeeinrichtungen gebracht werden. Später wurde ihnen dann vom natürlichen Tod ihres Kindes berichtet.

Erwachsene Behinderte wurden heimlich beseitigt. Hitler sagte in einem Ermächtigungsschreiben, *„da[ss] nach menschlichem Ermessen unheilbar Kranken bei kritischster Beurteilung ihres Gesundheitszustandes der Gnadentod gewährt werden kann“*.³⁸

Es mussten sich zum einen alle Patienten melden die krank waren und zum anderen alle die, die keine deutsche Staatsbürgerschaft hatten oder nicht deutschem Blut entsprachen.

³⁶ Vgl. Mattner. 2000. Behinderte Menschen in der Gesellschaft. S. 54f.

³⁷ Mattner. 2000. Behinderte Menschen in der Gesellschaft. Zitiert nach: Rosenberg. 1930. S. 577.

³⁸ Mattner. 2000. Behinderte Menschen in der Gesellschaft. S.72.

„Planwirtschaftliche Erfassung“ wurde der Vorgang genannt, welcher die Menschen nach ihrer Meldung in die heute bekannten Konzentrationslager und Gaskammern brachte.³⁹

3.2 Behindertenbewegung

Nach Ende des zweiten Weltkrieges, fanden sich Verbände zusammen um speziell Kriegsoptionen beizustehen. Dem Menschen, dessen Behinderung nicht durch direkte Kriegshandlungen verursacht wurde (Zivilbehinderte), wurde zunächst weiterhin keine Beachtung geschenkt. Da waren es vor allem Eltern, die sich zusammenschlossen um sich auszutauschen und ihre behinderten Kinder zu unterstützen. Zu diesem Zeitpunkt war von Integration in Schulen oder Kindergärten noch keine Rede. Behinderte wurden weiterhin separat gehalten und vom gesellschaftlichen Leben ausgeschlossen.⁴⁰

Clubs wurden gegründet (u.a. der Cebeef – Clubs Behinderter und ihrer Freunde) in denen sich Behinderte und nicht Behinderte trafen um vordergründig einen sozialen Umgang miteinander zu pflegen. Vorurteile sollten abgebaut und das gegenseitige Verständnis für einander aufgebaut werden. Gemeinsame Freizeitgestaltung war das Hauptbestreben der Clubs. Der Wille, etwas gesellschaftlich zu verändern und Alltagsbarrieren abzubauen, unterstützte die Bewegung auch auf politischer Ebene etwas zu verändern. Viele der Behinderten verstanden mit der Zeit, dass nicht ihre Behinderung und das „anders sein“ sie ausgrenzt sondern, dass das Problem die Gesellschaft ist, die Behinderte nicht gleichwertig betrachten.

Man wollte sich „wehren“ und so entstand Ende der 70er Jahre in Deutschland eine soziale Bewegung die heute als die Behindertenbewegung bekannt ist. Behinderte Menschen forderten ihr Recht, sie selbst sein zu dürfen und akzeptiert zu werden. Sie wollten nicht weiterhin ausgeschlossen von der Gesellschaft leben, sondern teilhaben und mitwirken. Selbstbestimmung und Selbstvertretung waren Schlüsselworte und sollten zur rechtlichen Gleichstellung überzeugen.

Bis heute agiert die Behindertenbewegung. Während man früher darum kämpfen musste gehört zu werden, gibt es heute etablierte Organisationen die nach wie vor das Ziel verfolgen, behinderten Menschen ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. Bekannte Organisationen wie *Aktion Mensch* sind vor allem darauf aus, zu kooperieren anstelle von konfrontieren um damit Integrationsprojekte zu fördern.⁴¹

³⁹ Vgl. Mattner. 2000. Behinderte Menschen in der Gesellschaft. S.72f.

⁴⁰ Vgl. Köbsell. 2009. Behindertenbewegung. S.217ff.

⁴¹ Vgl. ebd.

3.2.1 Barrierefreiheit - Barrierefreier Tourismus für alle

Leider treffen behinderte Menschen auch heute noch auf Hindernisse, wenn es beispielsweise um die Urlaubsauswahl geht. Nach Aussage des DTV lassen sich jedoch barrierefreie Tourismusangebote sehr gut mit Wirtschaftlichkeitsanforderungen eines Tourismusanbieters zusammenbringen.⁴²

1994 hat der DTV zum ersten Mal Richtlinien vorgestellt um das Reisen für und mit Behinderung zu erleichtern. Die touristische Wirtschaft wurde aufgefordert ihre Angebote zu überprüfen und Maßnahmen einzuleiten um einen ‚Tourismus für Alle‘ zu ermöglichen. Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sollen die gleiche Möglichkeit haben zu verreisen wie Menschen ohne Einschränkungen, war der Appell des DTV. Angebote, Reiseplanung, An- und Abreise oder Aufenthalt sollte mit neuen innovativen Ansätzen bedacht werden. Heute lautet die Forderung, die vielen guten erarbeiteten Ansätze weiter zu fördern umzusetzen und vor allem zu kommunizieren. Barrierefreier Tourismus als feststehender Begriff soll an Stärke und Kompetenz gewinnen. Vorhandene Potentiale bei Nachfragern und Anbietern müssen erkannt und umgesetzt werden.⁴³

Ursprünge des barrierefreien Tourismus liegen im Konzept ‚Design für Alle‘, welches im europäischen Zusammenschluss erarbeitet wurde. Es beschreibt eine Methode mit der alle Menschen gleichermaßen an gesellschaftlichen Aktivitäten teilhaben können. Durch (Um-) Gestaltung von Umwelt, Produkten und Dienstleistungen, sollen in erster Linie Menschen mit Einschränkungen das Gefühl haben, frei (in ihrer Urlaubswahl) zu sein.⁴⁴

„Jede Person sollte unabhängig von einer Behinderung in der Lage sein zu reisen – zu einem Land, innerhalb eines Landes oder zu der Destination, Sehenswürdigkeit oder Veranstaltung, die sie besuchen möchte“⁴⁵,

egal ob behindert oder nicht. Die Herstellung von Barrierefreiheit sollte im Interesse aller Menschen stehen. Die Aussage der Nationalen Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. (kurz: NatKo) macht dies deutlich. Diese sagt, Barrierefreiheit ist *„für 10 % der Bevölkerung zwingend erforderlich, für über 30 % hilfreich, für 100 % komfortabel.“⁴⁶*

Um es also allen Menschen - aber besonders denen mit Einschränkungen - zu vereinfachen, sind nicht nur bauliche Maßnahmen wichtig. Dienstleistungs- und Serviceangebote,

⁴² Vgl. Deutscher Tourismusverband. 2004. Barrierefreies Reisen. S.2f.

⁴³ Vgl. ebd.

⁴⁴ Vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. 2004. Konzept Barrierefreier Tourismus. S.12.

⁴⁵ Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. 2004. Konzept Barrierefreier Tourismus. S.12. Übersetzt aus: Oderstedt. 2002. Aktuell! i Norden. Tourismus für alle. S.17.

⁴⁶ NatKo online. 2012. Tourismus für Alle!.

sowie Elektronik-, Informations-, und Kommunikationssysteme müssen immer wieder modernisiert und angepasst werden. Auch an barrierefreie Verkehrsmittel muss gedacht werden.⁴⁷

3.3 Aktuelle Behindertenzahlen in Deutschland

Paragraf §131 im neunten Buch des SGB IX regelt in Deutschland die Erhebung einer Bundesstatistik über schwerbehinderte Menschen. Diese Statistik wird seit 1985 alle zwei Jahre durchgeführt und muss folgende drei Punkte berücksichtigen:

- 1) Es gilt die Zahl der Schwerbehinderten mit einem gültigen Schwerbehindertenausweis
- 2) Persönliche Merkmale der schwerbehinderten Menschen müssen angegeben werden: Alter, Geschlecht, Staatsangehörigkeit, Wohnort
- 3) sowie Art, Ursache und Grad der Behinderung.

Für diese Erhebung besteht in Deutschland Auskunftspflicht. Geregelt wird dies im neunten Buch des SGB. Absatz zwei im § 131 hält fest, welche Ämter auskunftspflichtig sind. Darunter fallen die Versorgungsämter, die Landesversorgungsämter und die Untersuchungsstellen, die im Rahmen der Versorgungsverwaltung errichtet wurden.⁴⁸

Zu berücksichtigen ist, dass in der Schwerbehindertenstatistik immer die schwerste Behinderung ausgewiesen wird, sollten mehrere Behinderungen vorhanden sein. Insgesamt gibt es 55 Kategorien die die Art der Behinderung definieren. Die Einteilung erfolgt durch die Erscheinungsform der Behinderung und nicht anhand der Diagnose. Das bedeutet, dass nicht dem Krankheitsbild (z.B. Multiple Sklerose) zugeordnet wird, sondern der Funktionseinschränkung. Demnach wird dann die tatsächliche Teilhabe am Leben in der Gesellschaft bestimmt (GdB).⁴⁹

Abbildung 2 zeigt die Gesamtanzahl der Schwerbehinderten in Deutschland im Jahresvergleich 2005 - 2009. Ende 2009 wurden in Deutschland 7.101.682 Millionen schwerbehinderte Menschen gezählt.

⁴⁷ vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. 2004. Konzept Barrierefreier Tourismus. S.13.

⁴⁸ vgl. Bundesministerium der Justiz. 2001. Sozialgesetzbuch. Neuntes Buch. § 131 Behinderung. Absatz 1f.

⁴⁹ vgl. Statistisches Bundesamt. 2012. Statistik der schwerbehinderten Menschen. S.4.

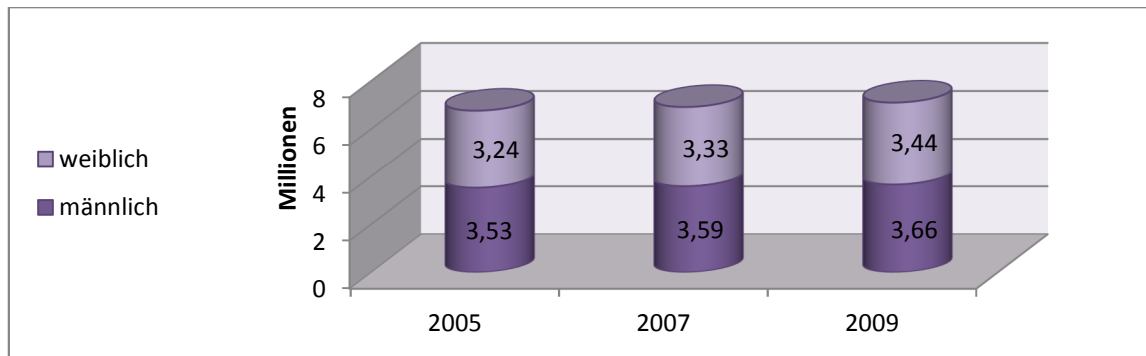


Abbildung 2: Schwerbehinderte Menschen mit gültigem Schwerbehindertenausweis⁵⁰

Das sind 183.510 Menschen mehr als am Ende des Jahres 2007. Nimmt man das Jahr 2005 noch mit dazu, ist erkennbar dass die Anzahl der Schwerbehinderten jedes Jahr leicht zunimmt. Im Schnitt sind es etwa 200.000 mehr Männer die an einer Behinderung leiden. Menschen in einem höheren Alter waren häufiger von einer Behinderung betroffen als jüngere Menschen. „So war ein gutes Viertel (28,7%) der Menschen 75 Jahre und älter; knapp die Hälfte (46,2%) gehörte der Altersgruppe der 55- bis unter 75-Jährigen an. Dagegen fiel der Anteil der unter 25-Jährigen mit 4,0% gering aus.“⁵¹

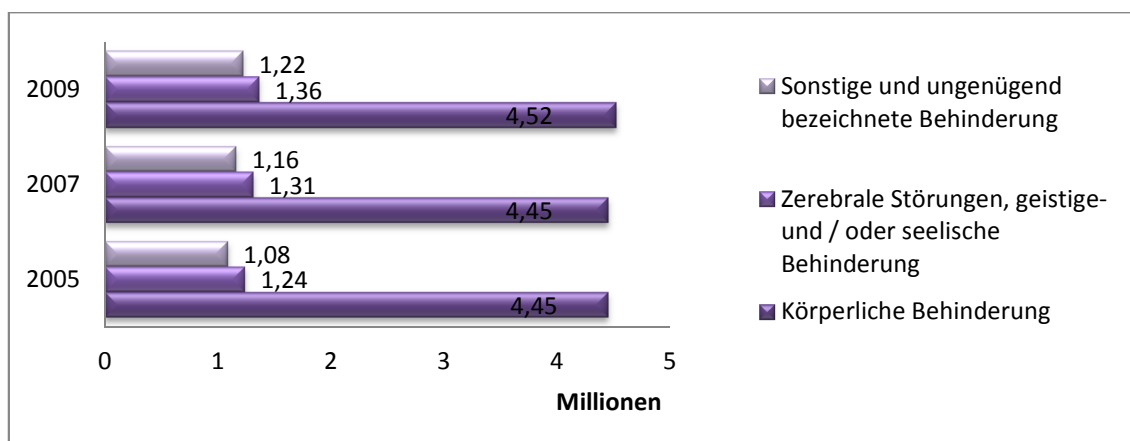


Abbildung 3: Behindertenanzahl nach Art der Behinderung⁵²

Abbildung 3 zeigt die Schwerbehindertenanzahl nach Art der Behinderung. Vergleicht man die Jahre unter einander, erkennt man, dass die Zahlen nur jeweils leicht nach oben gehen. Die körperliche Behinderung mit knapp 4,5 Millionen ist die weitverbreitetste Behinderung.

⁵⁰ Eigene Darstellung in Anlehnung an: Statistisches Bundesamt. 2012. Betroffene, nach Geschlecht, Alter, Grad und Art der Behinderung.

⁵¹ Statistisches Bundesamt. 2012. Statistik der schwerbehinderten Menschen. S.5.

⁵² Eigene Darstellung in Anlehnung an: Statistisches Bundesamt. 2012. Betroffene, nach Geschlecht, Alter, Grad und Art der Behinderung.

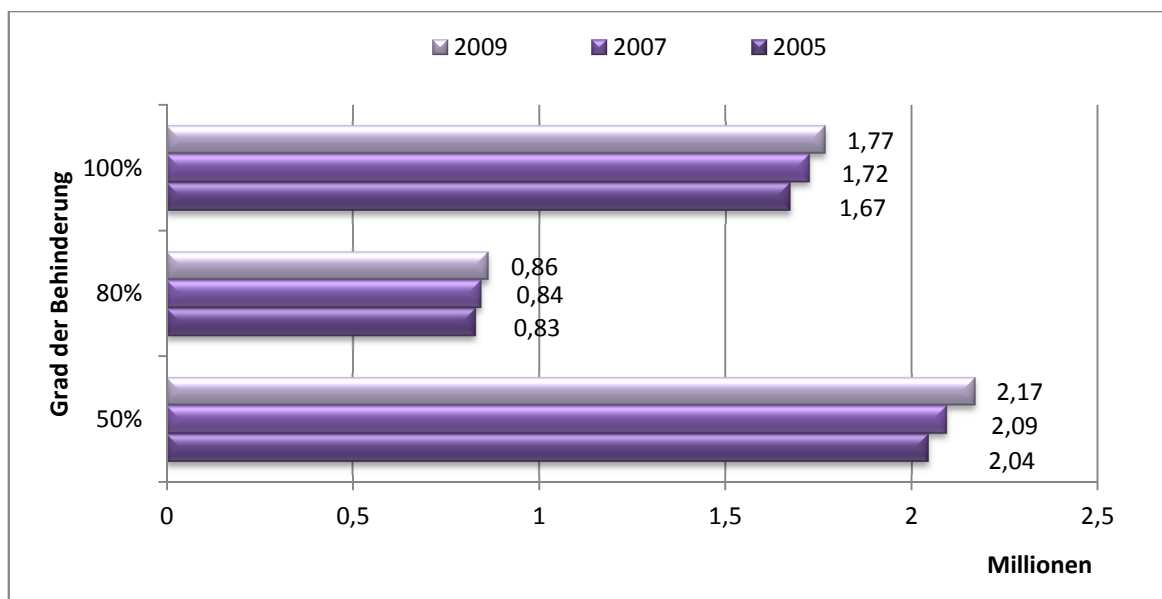


Abbildung 4: Behindertenanzahl nach Grad der Behinderung in %⁵³

Wie in den vorher gegangenen Abbildungen, kann man in Abbildung 4 auch die leichte Steigung nach oben erkennen, vergleicht man die Jahre untereinander. „Von den amtlich anerkannten schwerbehinderten Menschen litt rund ein Viertel unter sehr schweren Beeinträchtigungen: Bei 1,8 Mio. der Personen war vom Versorgungsamt ein GdB von 100 festgestellt worden. Der geringste Grad von 50 wurde 2,2 Mio. schwerbehinderten Menschen zuerkannt.“⁵⁴

3.4 Behinderten Arbeitsmarkt

Wie im Kapitel zuvor erwähnt, sind vor allem die älteren Menschen von einer Behinderung betroffen. Altersbedingt steigt das Risiko zu erkranken und einer körperlichen oder geistigen Behinderung ausgesetzt zu sein. In den nächsten zehn Jahren werden immer mehr Menschen die Altersstufe 50+ erreichen. Betrachtet man diese Entwicklung im Zusammenhang mit dem demografischen Wandel, kann man davon ausgehen, dass zukünftig die Zahl der schwerbehinderten Menschen weiter steigen wird. Denn der Anteil an Schwerbehinderten ist in dieser Altersgruppe um einiges höher als in anderen.⁵⁵

⁵³ Eigene Darstellung in Anlehnung an: Statistisches Bundesamt. 2012. Betroffene, nach Geschlecht, Alter, Grad und Art der Behinderung.

⁵⁴ Statistisches Bundesamt. 2012. Statistik der schwerbehinderten Menschen. S.5.

⁵⁵ vgl. Bundesagentur für Arbeit. 2012. Der Arbeitsmarkt für schwerbehinderte Menschen. S.2f.

3.4.1 Zahlen im Überblick

Im Folgenden wird ein Überblick über die Erwerbsfähigkeit, die Beschäftigung und Unterbeschäftigung sowie die Arbeitslosigkeit in der Gruppe der Schwerbehinderten gegeben.

Erwerbsfähigkeit

Geht man davon aus, dass der Prozentsatz an Behinderten in der oben erwähnten Gruppe gleich bleibt, kann man bis 2021 ca. zehn Prozent mehr schwerbehinderte Menschen in erwerbsfähigem Alter als noch 2005 erwarten.⁵⁶

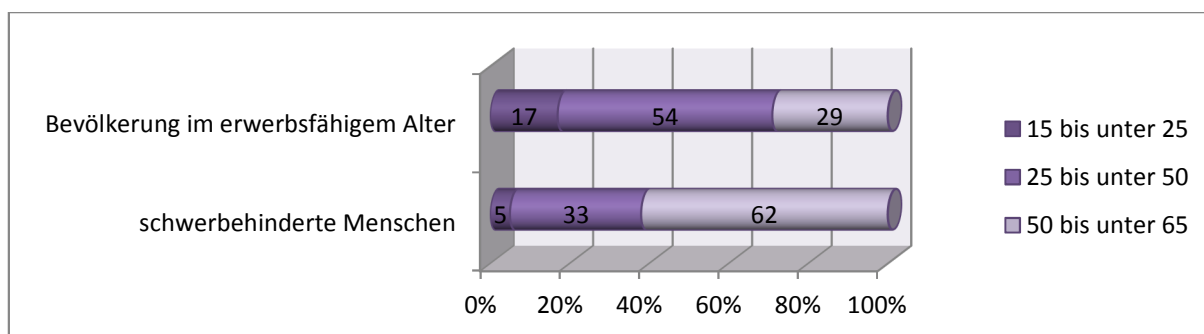


Abbildung 5: Altersstruktur schwerbehinderter Menschen im erwerbsfähigen Alter in Deutschland 2009⁵⁷

Abbildung 5 zeigt, dass zwei Drittel der Schwerbehinderten im erwerbsfähigen Alter zwischen 50 und unter 65 Jahren sind. Mehr als die Hälfte aller in Deutschland lebenden Behinderten gehören in diese Altersgruppe.

Beschäftigung und Unterbeschäftigung

In Abbildung 6 kann man erkennen, dass die Verteilung der Anzahl innerhalb der Altersgruppen sehr unterschiedlich ist. 61 Prozent der gemeldeten behinderten Beschäftigten gehören in die Gruppe 50+. Die größte Gruppe der Beschäftigten ohne Behinderung ist jedoch die Altersgruppe 25+. Die Zahl aller gemeldeten beschäftigten Schwerbehinderten ist in den letzten Jahren um drei Prozent gestiegen.

⁵⁶ vgl. Bundesagentur für Arbeit. 2012. Der Arbeitsmarkt für schwerbehinderte Menschen. S.3.

⁵⁷ Eigene Darstellung in Anlehnung an: Bundesagentur für Arbeit. 2012. Der Arbeitsmarkt für schwerbehinderte Menschen. S.4.

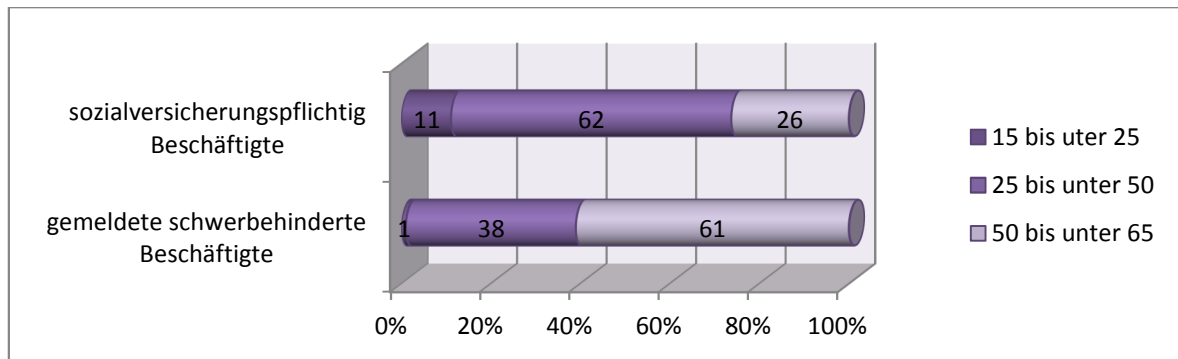


Abbildung 6: Altersstruktur gemeldeter schwerbehinderter Beschäftigter in Deutschland 2010 ⁵⁸

Waren es Ende 2009 noch 876.000, zählte man im Folgejahr 904.000 behinderte Beschäftigte. Im Vergleich zu 2005 ist es ein Anstieg von 17 Prozent. Logisch betrachtet geht man davon aus, dass dieser Anstieg etwas mit der demografischen Alterung zu tun hat. Je mehr Menschen älter werden, umso mehr steigt das Risiko einer Behinderung und einer Meldung als behinderter Beschäftigter. Stellt man jedoch den Wachstum, der Zahl in Deutschland lebender Schwerbehinderter gegenüber, erkennt man, dass die Anzahl der behinderten Beschäftigten schneller ansteigt. Es ist also nicht nur eine Folge des demografischen Wandels. ⁵⁹

Positiv zu erkennen ist überdies, dass die Unterbeschäftigung von Schwerbehinderten leicht zurückgeht und dass Arbeitskräftepotential mehr genutzt wird. ⁶⁰

Arbeitslosigkeit

Leider ist es noch heute so, dass es Schwerbehinderte weniger einfach haben am ersten Arbeitsmarkt eine Arbeitsstelle zu bekommen. Die Dynamik der Arbeitslosigkeit bei Behinderten ist wesentlich geringer, weswegen es sehr viele Langzeitarbeitslose in dieser Gruppe gibt. Haben sie jedoch eine Arbeit, bleibt ihnen diese viel länger und sicherer erhalten. ⁶¹

Das kann man vor allem im Jahr der Wirtschaftskrise sehr gut beobachten. Während 2009 viele nicht Behinderte ihre Jobs verloren haben, ist die Zahl der Arbeitslosigkeit bei Schwerbehinderten nicht gestiegen. Der rechtliche Schutz dem dieser Gruppe zusteht ist

⁵⁸ Eigene Darstellung in Anlehnung an: Bundesagentur für Arbeit. 2012. Der Arbeitsmarkt für schwerbehinderte Menschen. S.4.

⁵⁹ vgl. Bundesagentur für Arbeit. 2012. Der Arbeitsmarkt für schwerbehinderte Menschen. S.6ff.

⁶⁰ vgl. ebd.

⁶¹ vgl. Bundesagentur für Arbeit. 2012. Der Arbeitsmarkt für schwerbehinderte Menschen. S.9f.

ein Grund, aber auch der wachsende verantwortungsvolle Umgang und das soziale Engagement innerhalb vieler Unternehmen trägt zu dieser Entwicklung bei.⁶²

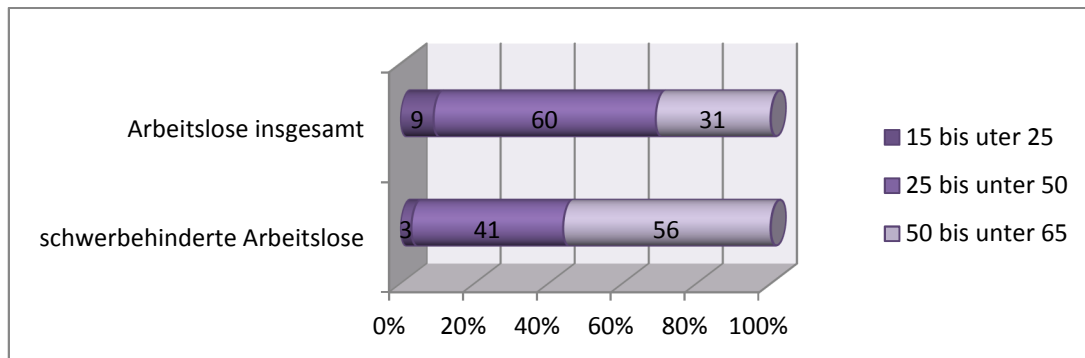


Abbildung 7: Jahresdurchschnitt der Arbeitslosen in Deutschland 2011⁶³

Wenn man Abbildung 7 betrachtet, stellt man trotzdem fest, dass auch hier wieder die größte Gruppe betroffen ist. Mehr als die Hälfte der Behinderten zwischen 50 und unter 65 sind in Deutschland arbeitslos. In Zahlen ausgedrückt, sind von rund sieben Millionen Behinderten rund 4,34 Millionen im Alter zwischen 50 bis unter 65. Und mehr als die Hälfte ist davon arbeitslos.

3.4.2 Einstiegsbarrieren Behinderter ins Hotelgewerbe

Die Arbeitsanforderungen, die ein Hotelunternehmer an seine Mitarbeiter hat, sind die großen Hemmschwellen für Behinderte ins Hotelgewerbe einzusteigen. Speziell die bekannte Schicht- und/oder Nachtarbeit setzen eine gewisse Beweglichkeit voraus, die die Arbeitnehmer abschreckt, Menschen mit Handicap eine Chance zu geben.⁶⁴

Stefan Gröschl hat in seinem Artikel „Wenn Fähigkeiten zählen: Lektionen von Deutschen Hotelintegrationsunternehmen“ Argumente erfasst, die klar gegen die Einstellung von Menschen mit Behinderung im Hotelgewerbe gelten können.

„Angestellte mit Behinderung haben weder die erforderliche persönliche Ästhetik und Attraktivität, noch verkörpern sie die für eine Stellung im Hotelgewerbe notwendigen Eigenschaften und Kapazitäten“⁶⁵,

⁶²vgl. Bundesagentur für Arbeit. 2012. Der Arbeitsmarkt für schwerbehinderte Menschen. S.9f.

⁶³Eigene Darstellung in Anlehnung an: Bundesagentur für Arbeit. 2012. Der Arbeitsmarkt für schwerbehinderte Menschen. S.4.

⁶⁴Vgl. Gröschl. 2011. S.2; Übersetzt von: Gröschl.2007. An exploration of HR policies and practices. S666-686.

⁶⁵Gröschl. 2011. S.2; Übersetzt von: Nickson et al.2005. The importance of attitude. S.195-208.

ist nur ein Argument von vielen. *Gröschl* selber schreibt in seinen Texten, dass mögliche Beweglichkeitseinschränkungen schlechte Auswirkungen haben könnten und dass es Menschen mit Behinderung an „funktions- oder bereichsübergreifenden Fähigkeiten“ mangeln würde.⁶⁶

Ein weiteres Gegenargument liefern *Hammett, Stone und Colella*. Ihrer Auffassung nach sind die Kosten eines solchen Arbeitsplatzes viel zu hoch. Angefangen bei der Ausbildung bis hin zu den besonderen Vorkehrungen am Arbeitsplatz eines Behinderten.⁶⁷ Auch heute sind viele Arbeitgeber noch immer mit Vorurteilen behaftet. Der Gedanke, dass behinderte Menschen weniger qualitativ arbeiten können und es an beruflichen Qualifikationen mangelt, ist schwer aus den Köpfen zu bekommen.⁶⁸ Dies ist eine Erklärung warum die Beschäftigungszahlen von Behinderten im Hotelgewerbe noch sehr niedrig sind. Dem entgegenzuwirken haben sich Integrationshotels zur Aufgabe gemacht. Wichtigster Verbund solcher Hotels ist der Embrace Verbund (im späteren Verlauf näher erläutert).

⁶⁶ Gröschl. 2011. S.3: Übersetzt von: Gröschl. 2004 und 2005.

⁶⁷ Vgl. Gröschl. 2011. S.3. Übersetzt nach: Hammett.2003. und Stone und Colella. 1996.

⁶⁸ Vgl. Gröschl. 2011. S.3. Übersetzt nach: Stone und Colella. 1996. S.353.

4 Integrationsprojekt: „Integratives Hotel“

Auch wenn die Gründung eines integrativen Hotelbetriebes mit hohen Investitionen verbunden ist, kann in den letzten Jahren ein Wachstum solcher Hotels verzeichnet werden. Dem Argumenten aus dem vorherigen Kapitel, Behinderte gehören nicht in die Hotellerie, steht die Aussage von *Dönges, Gräßler und Stadler entgegen*, dass die einfachen, routinetauglichen Aufgaben in einem Hotel gerade zu prädestiniert sind, um für Behinderte einen Arbeitsplatz zu schaffen. Der Integrationsgedanke wird auf eine besondere Weise verwirklicht. Behinderte treffen auf Nichtbehinderte, als Kollegen oder Gäste. Der angemessene Umgang miteinander soll das Arbeiten und das Betreuen der Gäste außergewöhnlich machen.⁶⁹

Durch die festen Arbeitsabläufe wird den behinderten Arbeitskräften ein Gefühl übermittelt, gebraucht zu werden. Die immer wiederkehrenden kleinen Herausforderungen sollen die Fähigkeiten- und Fertigkeiten fördern. Die Bestätigung und der Dank von Mitarbeitern und Gästen ist für Menschen mit Behinderung ein wichtiger Schritt zur Integration in die Gesellschaft. Diesen Schritt möchten die integrativen Hotels in Deutschland weiter fördern und unterstützen.⁷⁰

4.1 Unterstützungs- und Fördermöglichkeiten

Integrationsprojekte - wozu auch die Integrationshotels zählen – können in Deutschland auf ein breites Unterstützungs- und Förderangebot zurückgreifen. Neben Integrationsämtern, Integrationsfachdiensten und der Arbeitsagentur gibt es auch Trägerschaften und Verbünde, die solche Projekte unterstützen. Rehabilitationsträger sind zum Beispiel Institutionen die Maßnahmen und Leistungen zur sozialen oder beruflichen Rehabilitation durchführen und erbringen. Zu den Angeboten zählen finanzielle Förderungen aber auch Beratungsleistungen. Unterschieden werden Förderungen des Arbeitgebers und Förderungen des schwerbehinderten Arbeitnehmers. Dieses Kapitel untersucht vor allem die Möglichkeiten des Arbeitgebers.

Die Agenturen für Arbeit in Deutschland⁷¹

- informieren und beraten den Arbeitgeber über den Arbeitsmarkt.

⁶⁹ Vgl. Dönges et.al. 2007. Hotellerie. S.5ff.

⁷⁰ Vgl. ebd.

⁷¹ *Inklusive der folgenden Aufzählungspunkten:* Vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter. 2008. Perspektive Arbeitsmarkt. S. 22f.

- können die Arbeitgeber mit Zuschüssen unterstützen.
- können den Arbeitgeber durch Einsparungen bei der Ausgleichsabgabe entlasten.
- bieten behinderten Jugendlichen und jungen Erwachsenen Berufsberatung, sozialpädagogische Begleitung oder vermitteln Arbeits- und Ausbildungsplätze.

Integrationsämter⁷²

- beraten und informieren Betriebe in allen anfallenden Fragen bezüglich der Beschäftigung schwerbehinderter Mitarbeiter.
- beauftragen Integrationsfachdienste damit diese einen Betrieb individuell begleiten, beraten und sozialpsychologisch betreuen.
- können den Arbeitgeber finanziell unterstützen.

Integrationsfachdienste⁷³

- arbeiten im Auftrag von Integrationsämtern oder der Bundesagentur für Arbeit und vermitteln Arbeitgebern mögliche Anwärter auf eine freie Stelle.
- unterstützen, begleiten und betreuen schwerbehinderte Menschen auf ihrem Arbeitsweg.
- informieren Arbeitgeber in allen Fragen bezüglich der Beschäftigung schwerbehinderter Arbeitnehmer und beraten über alle in Frage kommenden Unterstützungsangeboten.

4.1.1 Finanzielle Förderung

Damit ein integratives Hotel finanzielle Förderung bzw. Zuschüsse in Anspruch nehmen kann, gilt der Spruch „wenn,...dann“. Denn für jede Leistung muss eine gewisse Voraussetzung erfüllt werden. Die Entscheidung über die darauf folgenden Zuschüsse wird im Normalfall entweder vom Integrationsamt oder von der Arbeitsagentur getroffen. In manchen Fällen können auch Rehabilitationsträger über eine Bezuschussung entscheiden.⁷⁴

⁷² *Inklusive der folgenden Aufzählungspunkten:* Vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter. 2008. Perspektive Arbeitsmarkt. S. 22f.

⁷³ *Inklusive der folgenden Aufzählungspunkten:* Vgl. ebd.

⁷⁴ Vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter. 2012. Leistungen im Überblick.

Gesetzlich festgehalten ist, dass „*Integrationsprojekte (...) aus Mitteln der Ausgleichsabgabe Leistungen für Aufbau, Erweiterung, Modernisierung und Ausstattung einschließlich einer betriebswirtschaftlichen Beratung und für besonderen Aufwand erhalten*“⁷⁵ können.

Drei mögliche Leistungen wären zum Beispiel:⁷⁶

1. Zuschüsse zur Ausbildungsvergütung

Wenn es einem Behinderten anders nicht möglich ist, die Aus- oder Weiterbildung zu erreichen, hat ein Integrationshotel die Voraussetzung erfüllt um Zuschuss zur monatlichen Ausbildungsvergütung zu erhalten. Während der gesamten Ausbildungsdauer kann die Förderhöhe für schwerbehinderte Menschen bei bis zu 80 Prozent liegen.

2. Eingliederungszuschuss im Anschluss an eine Abgeschlossene Aus- oder Weiterbildung

Sollte ein schwerbehinderter Mitarbeiter nach seiner Ausbildung im Betrieb übernommen werden, kann dafür ein Zuschuss zum Arbeitsentgelt beantragt werden. Dafür müssen jedoch auch Zuschüsse während der Ausbildung erbracht worden sein. Bei einer Förderdauer von zwölf Monaten kann die Förderhöhe bis zu 70 Prozent des Arbeitsentgelts betragen.

3. Behinderungsgerechte Einrichtung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen

Bei dieser Art der Bezuschussung handelt es sich entweder um ein Darlehen oder um einen Zuschuss. Es kann sich um eine Beschaffung, Wartung oder Instandhaltung von einer Arbeitsplatzausstattung drehen. Die Förderhöhe kann die volle Kostenübernahme sein. Um diese zu erhalten, müssen Betriebe die Arbeitsstätten behindertengerecht einrichten und unterhalten. Außerdem müssen Teilzeitarbeitsplätze eingerichtet werden sowie weitere Maßnahmen, damit behinderte Arbeitnehmer dauerhaft beschäftigt werden können.

⁷⁵ Bundesministerium der Justiz. 2001. Sozialgesetzbuch IX. § 134 Finanzielle Leistungen.

⁷⁶ *Inklusive der folgenden Aufzählungspunkten:* Vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter. 2012. Leistungen im Überblick.

4.1.2 Arbeitsmarktprogramm „Job4000“

Job4000 ist ein Bundesarbeitsmarktprogramm zur besseren beruflichen Integration von besonders betroffenen schwerbehinderten Menschen und läuft noch bis zum 31. Dezember 2013. Es sollen alle Betriebe finanziell unterstützt werden,⁷⁷

- die einen schwerbehinderten Menschen der besonders betroffen ist, zusätzlich einstellen. Dazu zählen zum Beispiel schwerbehinderte Menschen ohne Ausbildung oder Menschen die an einer geistigen oder seelischen Behinderung leiden.
- Zusätzliche Ausbildungsplätze für schwerbehinderte Jugendliche einrichten (Für den Zuschuss reicht vorerst ein extra Ausbildungsplatz aus)
- Die einen im eigenen Betrieb ausgebildeten schwerbehinderten Jugendlichen im Anschluss in einem sozialversicherungspflichtigen Arbeitsverhältnis übernehmen.

4.2 Personalaufbau in einem integrativen Hotel

Unterdessen man in großen Hotelbetrieben eine eigene Verwaltungsebene mit Direktion, Verkauf, Buchhaltung etc. vorfindet, sind in mittelständigen und Integrationshotels eher flache Hierarchien vertreten. Integrative Hotels bestätigen, dass vor allem die Auswahl des Betriebsleiters sehr wichtig ist. Dieser ist als Hotelleiter anzusehen und muss nicht nur fachliches Wissen, sondern auch soziale Kompetenzen mitbringen. Intensiver Mitarbeiter- und Gästekontakt nach innen und die gelungene Repräsentation des Hauses nach außen, machen einen guten Betriebsleiter aus.⁷⁸

Neben Mitarbeitern mit Handicap arbeiten auch Menschen ohne Behinderung in einem Integrationshotel. Von diesen wird nicht nur fachliches Können erwartet, sondern auch Einfühlungsvermögen, Sensibilität und Geduld mit ihren behinderten Kollegen. Wiederholungen gehören zum Alltag und dürfen einen nicht aus der Ruhe bringen.⁷⁹

Neben der fachlichen Hilfe im Arbeitsalltag der Behinderten, gibt es sozialpädagogische Betreuer, die Diese über den Arbeitsalltag hinaus unterstützen. Kenntnisse über die verschiedenen Behinderungsarten und wie man damit umgeht, ist von enormer Wichtigkeit. Daher findet ein enger Austausch zwischen der Hotelleitung und den Betreuern statt. Um einen guten Arbeitsalltag zu gewährleisten, ist es von entscheidender Bedeutung, Krisen-

⁷⁷ *Inklusive der folgenden Aufzählungspunkten* : Vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter. 2010. Informationen für Arbeitgeber. S.42.

⁷⁸ Vgl. Dönges et.al. 2007. Hotellerie. S.39f.

⁷⁹ Vgl. ebd. S.41.

situationen oder diverse Stimmungstiefpunkte bei den Mitarbeitern schon frühzeitig zu erkennen und entsprechend zu reagieren.

Unterbringung

Um einer erschwerten Anreise zum Arbeitsplatz vorzubeugen, wohnen Mitarbeiter mit Behinderung oft in einer Wohngruppe in unmittelbarer Nähe zum integrativen Arbeitsplatz. Trotz dieser Nähe muss darauf geachtet werden, dass es eine erkennbare Trennung zwischen Arbeit und Freizeit gibt.⁸⁰

4.3 Hoteleinrichtung

Um die Teilhabe am (Arbeits-)Leben für schwerbehinderte Menschen zu gewährleisten müssen Lebensräume angepasst werden. Zu den gemeinten Lebensräumen gehören in einem integrativen Hotel die Arbeitsplätze der behinderten Mitarbeiter. Um auch den behinderten Gästen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten müssen auch Gästezimmer und öffentliche Bereiche des Hotels barrierefrei gestaltet werden.

Arbeitsplatz

Wie im Kapitel zuvor erwähnt, sollte der Arbeitsplatz eines behinderten Mitarbeiters behinderungsgerecht gestaltet sein. Denn für die komplette Teilhabe am Arbeitsleben, ist der geeignete Arbeitsplatz entscheidend. Die Arbeitsstelle sollte mit den vorhandenen Fähigkeiten genutzt werden können. Ist dies nicht der Fall, muss der Arbeitgeber dafür sorgen, dass mit Hinblick auf die Beeinträchtigung des Behinderten ein Platz gefunden wird, die dem behinderten Mitarbeiter gerecht wird und an dem die geforderten Leistungen auch erbracht werden können. Ziel der besonderen Arbeitsplatzgestaltung, soll neben der Teilhabe am Arbeitsleben auch die Rehabilitation sein. Präventiv soll der behinderten-gerechte Platz weitere Belastungen vorbeugen und eventuelle Verschlimmerungen von Beeinträchtigungen verhindern.⁸¹

Die Verpflichtungen des Arbeitgebers seinen behinderten Mitarbeitern gegenüber, wird im zweiten Teil des SGB IX festgehalten. § 81 Abs. 4 besagt, dass die Fähigkeiten und Kenntnisse des Schwerbehinderten voll verwertet werden sollen, mit Ausblick auf Weiterentwicklung. Außerdem sollen sie besonders berücksichtigt werden, wenn es darum geht die berufliche Weiterbildung zu fördern. Wie oben aufgeführt, muss der Arbeitsplatz mit all

⁸⁰ Vgl. Dönges et.al. 2007. Hotellerie. S.41.

⁸¹ Vgl. Fachlexikon der Integrationsämter. 2011. Arbeitsplatz.

seinen Gerätschaften behindertengerecht gestaltet werden, mit besonderer Berücksichtigung auf Unfallgefahr.⁸²

Gästebereich

2005 ist eine Zielvereinbarung geschlossen worden, bei der es um Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Beherbergungsstätten ging. Damit barrierefreie Hotels vergleichbar sind, wurde eine Checkliste erstellt, welche verlässliche Standards erfasst, bewertet und die Hotels kategorisiert.⁸³

Die Mindeststandards werden in fünf Kategorien unterteilt:






	Kategorie A	Barrierefrei für Gäste, die zeitweise auf einen nicht-motorisierten Rollstuhl oder eine Gehhilfe angewiesen sind
	Kategorie B	Barrierefrei für Gäste, die ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind
	Kategorie C	Barrierefrei für Gäste, die sehbehindert oder blind sind
	Kategorie D	Barrierefrei für Gäste, die schwerhörig oder gehörlos sind
	Kategorie E	Barrierefrei für alle Gäste mit körperlichen oder sensorischen Einschränkungen

Tabelle 2: Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Beherbergungsstätten⁸⁴

Um den Aufenthalt für Gäste mit Beeinträchtigung zu vereinfachen muss an vieles gedacht werden. Was für einen Menschen ohne Behinderung kaum merklich ist, kann für einen Menschen mit Handicap unüberwindbar sein. Beachtet werden sollte zum Beispiel:⁸⁵

- dass die Erreichung des Haupteinganges, der Aufenthaltsräume sowie der Hotelzimmer ohne Hürden machbar sein sollte
- dass sich alle Gäste orientieren können. Dabei sollte vor allem an Sehr- und/oder Gehörlose Gäste gedacht werden.

⁸² Vgl. Bundesministerium der Justiz. 2001. Sozialgesetzbuch IX. § 81 Abs. 4. Pflichten des Arbeitgebers.

⁸³ Vgl. barrierefrei bauen mit nullbarriere.de. 2012. Barrierefreie Hotels und Pensionen.

⁸⁴ BKB Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V. 2010. Barrierefreiheit in Hotellerie und Gastronomie. S. 7.

⁸⁵ Inklusive der folgenden Aufzählungspunkten :Vgl. barrierefrei bauen mit nullbarriere.de. 2012. Barrierefreie Hotels und Pensionen.

- große Türen, damit auch Rollstuhlfahrer genügend Platz haben.
- eine behindertengerechte Badezimmersausstattung (ebenerdige Dusche, Haltegriffe in Dusch- und Toilettennähe
- u.s.w.

4.4 Arbeitsbereiche für behinderte Mitarbeiter

Für den ersten Überblick der Arbeitsbereiche in einem Hotel dient folgende Grafik:

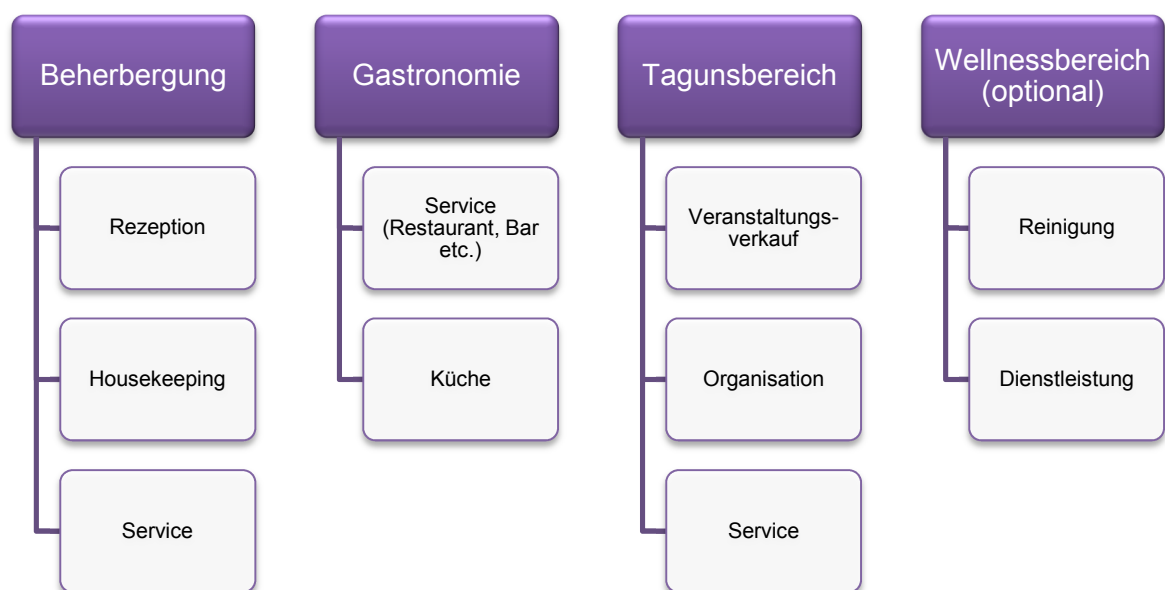


Tabelle 3: Arbeitsbereiche im Hotel⁸⁶

Da oft fachliche Kenntnisse erforderlich sind, werden die Bereiche Verwaltung, Hotelleitung, Marketing, Hotelverkauf und Buchhaltung für geistig Behinderte nicht berücksichtigt. In diesen Bereichen werden nur selten Menschen mit seelisch geistigem Handicap eingestellt. Bei mittelständischen Hotels werden viele Administrative Aufgaben von der Rezeption übernommen, was eigentlich für mehr Fachpersonal in dieser Abteilung spricht. Buchhaltung ist meistens Aufgabe des Trägers.⁸⁷

Besonders hervorzuheben ist das Housekeeping, welches die Reinigung der öffentlichen Bereiche und der Hotelzimmer durchführt. Hier gibt es viele Arbeitsvorgänge, die sich

⁸⁶ Vgl. Dönges et.al. 2007. Hotellerie. S.31.

⁸⁷ Vgl. ebd.

wiederholen und die im Tagesablauf gut strukturiert werden können. Aber auch im Service - speziell im Frühstücksservice und bei den Angeboten für Tagungen und Gruppen - sowie in der Küche, können Menschen mit Behinderung als Arbeitskräfte angelernt und eingesetzt werden. Allerdings ist während der Einlern- und Einarbeitungszeit in den ersten Jahren ein zusätzlicher qualifizierter Personaleinsatz erforderlich, um die behinderten Mitarbeiter an ihre Aufgaben heranzuführen und um Routine und Sicherheit bei der Arbeit zu erarbeiten. Je nach individueller Stärke und Entwicklungsmöglichkeit können nach dieser Einarbeitung viele Arbeiten durch die Integrationsmitarbeiter weitgehend selbständig durchgeführt werden, so dass bei entsprechender Einsatzplanung und Ablauforganisation, die zusätzliche Betreuung durch Fachkräfte zurückgenommen werden kann.⁸⁸

Wie im Kapitel zuvor erwähnt werden die Arbeitsbereiche und die dazugehörigen Anforderungen an die jeweiligen Fähigkeiten angepasst. Durch diese Maßnahme kann die Arbeitsproduktivität erhöht werden. Behinderte werden sicherer in ihrer Aufgabe und die Gefahr jemanden zu überfordern verringert sich. Ausschlaggebend für den jeweiligen Arbeitsbereich ist die Art der Behinderung. Eventuell können technische Zusatzausstattungen von Nöten sein.⁸⁹

Dazu gehören zum Beispiel:

- Besondere Möglichkeiten zur Kommunikation, damit z.B. auch gehörlose Mitarbeiter kontaktiert werden können (Vibrationsruf).
- Telefonanlagen die extra für blinde Mitarbeiter konzipiert sind.
- Ein Rezeptionsbereich der für Rollstuhlfahrer gebaut und ausgestattet ist

Außerdem können kleine Hilfestellungen die Arbeitsabläufe vereinfachen. So gibt es unterschiedliche Putzlappenfarben für Toilette, Ablagen und Spiegel oder bestimmte Symbole, die deutlich machen welche Extraleistungen ins Zimmer kommen (z.B. ein Duschstuhl für Rollstuhlfahrer). Aber auch Arbeitspläne, auf denen die genauen Schritte aufgelistet sind, unterstützen die Behinderten in ihrer Arbeit. Die festgelegten Abläufe geben den Integrationsmitarbeitern die Sicherheit routinierter zu arbeiten.⁹⁰

⁸⁸ Vgl. Dönges et.al. 2007. Hotellerie. S.41

⁸⁹ Vgl. ebd. S. 40f

⁹⁰ Vgl. Aktion Mensch online. 2007. Pressemitteilung: Menschen im Hotel.

5 Praktisches Beispiel: Hotel Begarden Hof

Zu einer deutlichen Veranschaulichung möchte ich das Hotel Begarden Hof als praktisches Beispiel eines integrativen Hotels vorstellen. Neben den Hardfacts, werden auch der Aufbau sowie die Einsatzbereiche der Mitarbeiter mit Handicap und die Fördermöglichkeiten näher betrachtet. Darauf aufbauen, werden die Zielgruppen sowie die derzeitige Onlinevermarktung erläutert und mit einer Stärken- Schwächen Analyse abgerundet.

5.1 Hotelvorstellung

In mitten des Kölner Stadtteils Rodenkirchen wurde 2005 das drei Sterne Hotel Begarden Hof eröffnet. Das Hotel ist das erste des Alexianer Ordens und soll einen integrativen Treffpunkt für jegliche Menschengruppen darstellen.

Die Alexianer sind eine Brüdergemeinschaft, deren Leben das soziale Engagement prägt. In Köln bieten die Alexianer ein breites Angebot für psychisch Kranke, geistig Behinderte und pflegebedürftige Menschen. Neben einem Fachkrankenhaus, einem Betreuungsangebot welches auch Wohn- und Pflegeeinrichtungen beinhaltet, gehört das Hotel Begarden Hof zur Rehabilitationsmaßnahme für geistig behinderte Menschen.⁹¹

Begarden wurden früher die männlichen Ordensmitglieder genannt. Daher stammt der Name des Hotels. „Begarden Hof“ soll als Synonym für das aufrichtige Umsorgen des Gastes und des Mitarbeiters stehen.⁹²

Hardfacts

Insgesamt verfügt das Hotel über 36 Zimmer wovon 18 Einzel-, 15 Doppelzimmer sowie drei Suiten reserviert werden können. Bis auf die drei Suiten, sind alle Zimmer, sowie das gesamte Gebäude, barrierefrei gebaut, sodass sich auch Rollstuhlfahrer frei bewegen können. Alle Zimmer sind hell und modern ausgestattet und verfügen über ein Bad mit ebenerdiger Dusche und einem Duschstuhl. Mit Ausnahme der Suiten die zusätzlich noch eine Badewanne haben. Neben einem TV-, Fax- und Internetanschluss, gibt es ein Telefon und eine Minibar. Alle Übernachtungspreise sind inklusive Frühstück und differenzie-

⁹¹ Vgl. Alexianer Orden online. 2012. Wir über uns.

⁹² Vgl. Hotel Begarden Hof online. 2005. Geschichte: Begarden und Alexianer.

ren sich in Kategorie und Wochentag. Im Hotel Begarden Hof bekommt man ein Zimmer zwischen 89,00 und 180,00 €. ⁹³

Frühstück, Mittag- und Abendessen gibt es im hoteleigenen Restaurant. Dieses verfügt über bis zu 100 Sitzplätzen und lässt sich im Sommer durch eine angrenzende Sommerterrasse erweitern.

Für Veranstaltungsgäste stehen 2 Tagungsräume zur Verfügung. Auf 84 m² und 106 m² finden zwischen 45 und 65 Personen Platz. Beide Räume verfügen über moderne Veranstaltungstechnik, Klimaanlage und Tageslicht, welches man auch abdunkeln kann. Tagungsraum 2 kann zusätzlich durch eine mobile Trennwand verkleinert werden.

Für besondere Anlässe bietet die Dachterrasse für bis zu 50 Personen, Empfänge über den Dächern von Köln. ⁹⁴

Abteilungsaufbau

Da das Hotel Begarden Hof mit 36 Zimmern eher zu den kleinen Hotels gehört, ist der Abteilungsaufbau sehr einfach gehalten. Folgende Abteilungen sind vorhanden:

- Service
 - Beinhaltet: Restaurantservice, Bankettservice, Roomservice
- Housekeeping
 - Beinhaltet: Zimmerreinigung, Wäscheservice, Reinigung der öffentlichen Bereiche
- Küche
- Technik
- Rezeption
- Direktionsbüro

Für den Hotelverkauf und das Marketing sind keine Mitarbeiter eingestellt. Die anstehenden Aufgaben werden unter den Abteilungsleitern aufgeteilt. ⁹⁵

⁹³ Vgl. Hotel Begarden Hof. 2012. Informationsmappe. Anlagen S. XXVI ff.

⁹⁴ Vgl. ebd.

Angestellte mit Behinderung werden in fast allen Abteilungen eingesetzt. Vorzugsweise im Service, der Küche, im Housekeeping oder der Technik. Die routiniert orientierte Arbeit in diesen Abteilungen und die sich wiederholenden Aufgaben sind für die psychisch behinderten Mitarbeiter gut zu bewältigen.⁹⁶

5.1.1 Unternehmensphilosophie

Die Alexianer wollen mit ihrem Hotel Begarden Hof, Menschen mit besonderen Bedürfnissen eine Stellung und Aufgabe in der Gesellschaft ermöglichen. Alle Menschen sind gleich bedeutend und wertvoll und sollen die Möglichkeit erhalten, sich mit ihren individuellen Fähigkeiten entwickeln und einbringen zu können. Dies wird im Hotel Begarden Hof gefördert und durch professionelle Führung umgesetzt.

Der Mensch, die Menschlichkeit, Herzlichkeit sowie Unbefangenheit, Respekt und Anerkennung gegenüber Menschen mit besonderen Bedürfnissen stehen im Vordergrund der Unternehmung. Die Förderung des Miteinanders und des Zusammenlebens, sowie die Bewusstseinsbildung für Menschen mit geistiger Behinderung, ist zentraler Bestandteil der Unternehmensphilosophie.⁹⁷

Herr Roelofs, Hoteldirektor im Begarden Hof, erwähnt zusätzlich und explizit, dass jeder seiner Mitarbeiter mit Behinderung das Recht auf Privatsphäre hat. Weder Gäste noch Mitarbeiter wissen, wer eine geistige Behinderung hat.⁹⁸

5.2 Integration von Menschen mit Handicap

Die Alexianer haben in Rodenkirchen nicht nur ein Hotel aufgemacht. In direkter Nachbarschaft zum Hotel, befindet sich das Alexianer Krankenhaus. Dies ist ein Fachkrankenhaus, welches sich der Behandlung von psychischen Erkrankungen gewidmet hat. Aus diesem Grund hat sich das Hotel Begarden Hof die Aufgabe gemacht, Menschen mit geistiger Behinderung zu unterstützen und zu integrieren.

Im Hotel Begarden Hof arbeiten insgesamt 23 Mitarbeiter und drei Auszubildende. Etwa 50 Prozent leiden unter einer psychischen Behinderung. Trotzdem werden alle Angestell-

⁹⁵ Vgl. Experteninterview, 2012, Anlagen S. XIX ff.

⁹⁶ Vgl. ebd.

⁹⁷ Vgl. Alexianer Brüdergemeinschaft. 2012. Leitbild der Alexianer.

⁹⁸ Vgl. ebd.

ten gleich gehalten. Behinderte oder nicht behinderte Mitarbeiter, alle haben Arbeitsverträge in denen ihre Rechte und Pflichten festgehalten sind.⁹⁹

Grad der Behinderung

Wie oben schon erwähnt, ist es Herrn Roelofs sehr wichtig, dass die Privatsphäre aller behinderten Mitarbeiter gewahrt wird. Es ist die freie Entscheidung der behinderten Mitarbeiter über ihr Handicap zu sprechen. Offiziell wissen nur der Direktor und die Abteilungsleiter, welcher Kollege eine Einschränkung hat. Außerdem soll vermieden werden, dass Gäste nach behinderten Mitarbeitern ‚Ausschau‘ halten.

Demnach kann ich an dieser Stelle nicht genau auf die einzelnen Behinderungen eingehen. Man kann jedoch sagen, dass auch Mitarbeiter angestellt sind, die einen Grad der Behinderung von 100 Prozent haben.¹⁰⁰

Einarbeitung von Menschen mit Handicap

Behinderte Angestellte starten im Begarden Hof in der Regel mit einem Praktikum. Dieses kann zwischen einem Monat und einem Jahr dauern und dient dazu festzustellen inwieweit der Mensch einsetzbar und belastbar ist.

Nach dieser Zeit wird entschieden, ob das Praktikum verlängert wird, oder ob derjenige übernommen werden kann. Die Übernahme kann nur dann erfolgen, wenn auch eine freie Stelle verfügbar ist. Nach anfänglichen vier Arbeitsstunden an fünf Tagen in der Woche, gibt es viele behinderte Mitarbeiter, die mit der Zeit belastbarer werden und genau wie die „normalen“ Kollegen bis zu 40 Stunden in der Woche arbeiten können.¹⁰¹

Jedoch müssen nicht nur die Kollegen mit Behinderung angelernt werden, auch die übrigen Mitarbeiter müssen lernen zu erkennen, wann es krankheitsbedingte Probleme oder Rückfälle gibt. Es gibt außerdem eine Vertrauensperson im Haus, die über alle Mitarbeiter Bescheid weiß und an die sich jeder Mitarbeiter wenden kann. Im äußersten Notfall ist im benachbarten Krankenhaus immer schnelle Hilfe gewährleistet.¹⁰²

⁹⁹ Vgl. Alexianer Brüdergemeinschaft. 2012. Leitbild der Alexianer.

¹⁰⁰ Vgl. Experteninterview, 2012, Anlagen S. XIX ff.

¹⁰¹ Vgl. ebd.

¹⁰² Vgl. AHGZ online.2005. Berufschancen für psychisch Kranke.

Finanzierung und Förderung

Das Land NRW oder die ARD sind nur Beispiele der acht Träger und Institutionen vom Hotel Begarden Hof. Aber auch das LVR Integrationsamt ist beteiligt. Mit einem Anteil von zirka 50 Prozent behinderter Beschäftigte erhält das Hotel Unterstützung vom Amt. Aus Mitteln der Abgaben, die Firmen bezahlen müssen, wenn sie trotz Gesetz keinen Behinderten beschäftigen (Ausgleichsabgabe), werden Zuschüsse für Lohnkosten oder Bau- und Einrichtungskosten geleistet. Die Zuschüsse sichern außerdem einen Ausgleich für mögliche Minderleistungen einzelner Arbeitnehmer.¹⁰³

5.3 Derzeitige Hotelaufstellung

Eine Verkaufs- und Marketingabteilung gibt es im Hotel Begarden Hof nicht. Hier werden die Aufgaben unter den Abteilungsleitern aufgeteilt. Der Empfangsleiter kümmert sich zum Beispiel um die Veranstaltungsanfragen. Der technische Leiter ist für die Führung von Facebook zuständig. Hoteldirektor Marc Roelofs kümmert sich um die Firmenverträge sowie um alle weiteren Marketingmaßnahmen.

Das folgende Kapitel soll Aufschluss über die derzeitige Positionierung des Hotel Begarden Hofs am Markt näher betrachten.

5.3.1 Zielgruppen

Eine Zielgruppenanalyse wird in erster Linie durchgeführt, um essentielle Hinweise für die weiteren Marketingentscheidungen zu erhalten. Zu diesen Entscheidungen zählen die Zielgruppenbestimmung, die Positionierung des Produktes oder der Dienstleistung am Markt und die kundenorientierte Gestaltung des Marketingmix. Es geht vor allem darum, die Wünsche und Bedürfnisse der potentiellen Kunden zu erkennen und so zielgerichtete Angebote erstellen zu können. Die Zielgruppenanalyse ist die Grundlage um drauf aufbauend Marketing- und Vertriebsaktivitäten zu starten. Bevor man also mit den Planungsaktivitäten am Markt beginnt, sollte einem bewusst sein, welche Zielgruppen man erreichen kann und welche man tatsächlich ansprechen möchte.¹⁰⁴

Eine Zielgruppe ist eine Gruppe von Menschen, die bestimmte Gemeinsamkeiten und Merkmale aufweist und daher mit einer bestimmten Marketingaktivität angesprochen wer-

¹⁰³ Vgl. LVR online. 2012. Arbeitsplatz Hotel - ein "best practice".

¹⁰⁴ Vgl. Kehrt et.al. 2008. Die besten Strategietools in der Praxis. S125.

den kann. Generell ist festzuhalten, dass es sich um Gruppen von Personen handelt, die man als mögliche Abnehmer seiner angebotenen Leistungen sehen kann.¹⁰⁵

Um Zielgruppen zu segmentieren, gibt es unterschiedliche Ansätze, mit dem gemeinsamen Ziel, Zielgruppen klar zu definieren und voneinander abzugrenzen (z.B. Internetnutzer und klassische Reisebüro­gänger). Wichtig bei der Einteilung ist, dass die Gruppen intern möglichst konform mit einander sind, sich aber von anderen Gruppen klar abgrenzen. Außerdem ist darauf zu achten, dass eine mögliche Zielgruppe großgenug ist um einer Marketingmaßnahme gerecht zu sein.¹⁰⁶

Derzeitige Zielgruppen des Hotel Begarden Hof

Die folgenden Zielgruppen werden für den Begarden Hof als Kernzielgruppen definiert. Privat und Einzelreisende werden nicht einzeln aufgelistet, sondern fallen unter den Punkt der Geschäftsreisenden. Die Prozentzahlen sind keine definitiven Zahlen, sollen aber die Gewichtung der einzelnen Gruppen verdeutlichen:¹⁰⁷

Business – Gäste (mit und ohne Behinderung)

55 %

- Firmengäste
- Geschäftsreisende
- Messegäste
- Stammgäste

Private Einzelreisende (mit und ohne Behinderung)

- Kultur- und Städtereisende
- Verwandten- / Bekanntenbesucher
- Stammgäste

Seminar- und Veranstaltungsgäste (mit und ohne Behinderung)

35 %

Familien (mit und ohne Behinderung)

5 %

¹⁰⁵ Vgl. ebd.

¹⁰⁶ Vgl. Kehrt et.al. 2008. Die besten Strategietools in der Praxis. S.126.

¹⁰⁷ Vgl. Experteninterview, 2012, Anlagen S. XIX ff.

Gruppenreisende ab 5 Zimmer (mit und ohne Behinderung) 2 %

Reisende mit Handicap 1-3 %

Private Einzelreisende sind Gäste, die aus persönlicher/ privater Motivation heraus reisen. Die Stadt Köln ist nicht nur für Kultur- und Städtereisende interessant. Auch Veranstaltungen in z.B. der Lanxess Arena, dem Musical Dome oder im Rhein Energie Stadion (u.s.w.) locken Besucher in die Stadt.

Geschäftsreisende reisen aus beruflichen Verpflichtungen und setzen sich aus Firmengästen (Kunden, Fortbildungen, Mitarbeiter anderer Zweigstellen etc.) und Geschäftsreisenden (Handelsvertreter und Messegäste, etc.) zusammen.

Seminar- und Tagungsgäste sind teils beruflich, teils privat motiviert. Sie kommen z.B. entweder auf Grund von Fort- und Weiterbildungen, zur Einarbeitung oder Bearbeitung von thematischen Zusammenhängen oder im Rahmen von privaten Feierlichkeiten.

Gruppenreisende sind primär privat motiviert nach Köln zu reisen. Meistens ist die Nachfrage angebotsinduziert, d.h. die Urlaubswahl fällt nicht zwingend auf die Stadt als solche, sondern auf das dort vorhandene Angebot. Gäste dieser Kategorie sind besonders preissensibel. Weiterhin zählen Fahrten von Vereinigungen, Vereinen, Verbänden und Freundeskreisen zu dieser Zielgruppe.

Die Gäste aus der Gastronomie setzen sich aus den Hausgästen und externen Gästen zusammen, wobei die internen Gäste den größten Anteil stellen.

5.3.2 Online Vertriebswege

Nachdem im Vorhergehenden die Zielgruppen erläutert wurden, werden im Folgenden die derzeitigen Vertriebswege des Begarden Hof untersucht.

Der Absatzerfolg eines Hotels hängt nicht nur von einer guten Qualität und dem Preis des Angebots ab, sondern auch vom Geschick, die eigenen Leistungen in bedarfsgerechter Form an den Gast und potentiellen Kunden zu bringen.¹⁰⁸

Die eigene Website des Hotels

Die Website ist die Visitenkarte eines Hotels im Internet und der wichtigste Online-Vertriebsweg. Neben einer optisch ansprechenden Gestaltung, ist es wichtig, die Naviga-

¹⁰⁸ Vgl. Hutzschenreuter. 2009. Allgemeine Betriebswirtschaftslehre. S. 195.

tionsstruktur, den Aufbau und Inhalt, logisch und strukturiert zu gestalten. Die Nutzer entscheiden schon nach wenigen Sekunden, ob sie die aufgerufene Seite wieder verlassen.¹⁰⁹



Abbildung 8: Startseite der Onlinedarstellung vom Hotel Begarden Hof¹¹⁰

Wie in Abbildung 8 ersichtlich, ist die Struktur der Website einfach und übersichtlich. Es gibt fünf Reiter im oberen Bereich und drei Reiter im unteren Bereich. Die gute Übersicht macht es dem Besucher einfach sich zu orientieren und die für ihn wichtigen Informationen zu suchen. Zu keiner Zeit muss man sich durch viel Text lesen, sondern bekommt zu jedem Thema eine kurze Übersicht.

Es ist möglich, sich die Website ins Englische übersetzen zu lassen und kann außerdem auf direktem Weg eine Zimmer- oder Veranstaltungsanfrage absenden. Auf dem ersten Blick erfüllt die Website ihren Zweck. Denn für das Vorhaben ein Zimmer zu buchen und sich eventuell noch einen kurzen Überblick über das Hotel zu verschaffen, ist die Website übersichtlich gestaltet. Unter dem Reiter Specials findet man jedoch lediglich ein klassisches Combi Angebot was 2 Übernachtungen, ein Willkommensgetränk, ein 3-Gang Menü sowie eine 24 Stunden Welcome Card für Köln beinhaltet. Saisonalen Specials oder gar Werbung für das eigene Restaurant wird nicht angeboten. Auch fehlt eine Galerie, die den Besucher visuell auf den Besuch im Begarden Hof einstimmen kann.

Die Hotelübernachtung ist eine Dienstleistung die man vorher nicht austesten kann. Deswegen ist es für den potentiellen Bucher wichtig, möglichst viele Informationen über das

¹⁰⁹ Vgl. Hartmann. 2007. Ganzheitliche Marketingkommunikation im Internet. S.32.

¹¹⁰ www.begardenhof.de. 2012. Homepage.

Hotel zu bekommen. Neben Bewertungen, sind vergrößerbare Fotos sehr wichtig zur Visualisierung.¹¹¹

Onlinebuchungsportale

Für Hoteliere ist das Internet ein wichtiger Vertriebsweg und bedeutet Gewinnung von neuen Gästen. Darüber hinaus dient es als wichtiges Informationsmedium für Stammgäste. Der Trend zu Online-Buchungsportalen ist seit Jahren ungebrochen, während der klassische Direktvertrieb, als auch der Verkauf über touristische Partner (Reisebüros, Tourismusorganisationen) weiterhin rückläufig ist.¹¹²

Die größten Buchungsportale in Deutschland sind hotel.de, booking.com und hrs.de. Es gibt jedoch viele weitere, die gezielt besondere Zielgruppen ansprechen, weshalb es wichtig ist zu prüfen, welches Buchungsportal, welche Zielgruppe anspricht, um diese Portale wiederum entsprechend der eigenen Zielgruppen zu wählen.

Für einen erfolgreichen Auftritt auf solchen Portalen ist wichtig, dass das Profil des Hauses vollständig und übersichtlich ist. Auch authentische, aktuelle Bilder sind von großer Wichtigkeit, da diese dem Gast manchmal mehr vermittelt als das geschriebene Wort.

Derzeitige Online Portale

Um eine bessere Vergleichbarkeit zu erzielen, wurden die Preise der folgenden Portale für denselben Zeitraum auf ihre Verfügbarkeit kontrolliert. Die Preise für die Nacht vom 02.01.2013 auf den 03.01.2013 sowie die Preise für die Nacht vom 23.01.2013 auf den 24.01.2013 wurden als Basis genommen.

www.booking.com

Booking.com ist mit mehr als 30 Millionen Besuchern pro Monat eines der führenden Unternehmen für Online-Hotelreservierungen weltweit. Über das Internet bietet das Portal sowohl Geschäfts- als auch Privatreisenden die Möglichkeit, weltweit Hotelzimmer zu buchen.¹¹³

¹¹¹ Vgl. Gardini. 2009. Marketing-Management in der Hotellerie. S.480.

¹¹² Vgl. Gardini. 2009. Marketing-Management in der Hotellerie. S.473f.

¹¹³ Vgl. www.booking.com. 2012. Über Booking.com.

Auftritt des Begarden Hof:

Die Seite auf booking.com ist gepflegt und bietet neben zehn Fotos eine vollständige Hotelbeschreibung. Auch die Punkte Ausstattung und Richtlinien sind vollständig ausgefüllt und gewähren dem Leser einen Überblick über die alle Hotelleistungen.

Ein Übernachtungspreis ist auf dem ersten Blick nicht zu erkennen, was aber an der Seitengestaltung von bookin.com liegt. Möchte man sich über einen möglichen Preis informieren, gibt es die Möglichkeit die Verfügbarkeit an seinem Wunschkdatum zu überprüfen. Neben dem möglichen Übernachtungspreis, kann man Bewertungen über das Hotel einsehen. Bei 43 Bewertungen bekommt das Hotel 8,6 von 10 möglichen Punkten. Damit liegt der Begarden Hof bei einer sehr hohen Weiterempfehlungsrate. Die Zimmerpreise variieren je nach Datum und liegen zwischen:¹¹⁴

Einzelzimmer : 88,97 - 103,63 € pro Zimmer / Nacht inklusive Frühstück

Doppelzimmer: 103,63 – 146,54 € pro Zimmer / Nacht inklusive Frühstück

www.hotel.de

Geschäfts- und Privatkunden buchen über hotel.de weltweit schnell und kostenfrei Hotels aller Kategorien zu tagesaktuellen Preisen. Dies geschieht vor allen Dingen online über die Internetseite www.hotel.de / www.hotel.info bzw. telefonisch über das unternehmens-eigene mehrsprachige 24 Stunden-Service Center.¹¹⁵

Auftritt des Begarden Hof:

Die Seite auf hotel.de ist vollständig ausgefüllt und gewährt dem Leser einen vollständigen Überblick über die Hotelleistungen. Acht aktuelle Fotos ermöglichen den ersten „Hoteleinblick“. Neben dem möglichen Übernachtungspreis, kann man Bewertungen über das Hotel einsehen. Bei 75 Bewertungen (8,0 / 10 möglichen Punkten) liegt der Begarden Hof bei einer Weiterempfehlungsrate von 85 Prozent. Auf den ersten Blick ist die günstigste Rate angepriesen.

¹¹⁴ Vgl. www.booking.com. 2012. Hotel Begarden Hof.

¹¹⁵ Vgl. www.hotel.de. 2012. Über Uns | Übersicht.

Überprüft man jedoch die Verfügbarkeit nach seinem Wunschdatum, können die Preise variieren:¹¹⁶

Einzelzimmer : ab 85,00 € pro Zimmer / Nacht inklusive Frühstück

Doppelzimmer: ab 99,00 € pro Zimmer / Nacht inklusive Frühstück

www.hrs.de

HRS ist mit durchschnittlich zehn Millionen Besuchern pro Monat ebenso eines der führenden Hotelportal für Geschäfts- und Privatreisende und einer der stärksten Vertriebskanäle der Hotellerie. Mehr als 30.000 Firmen buchen ihre Zimmer für Geschäftsreisen, Tagungen und Gruppenreisen regelmäßig über HRS. Darüber hinaus ist das Buchungssystem auf den Internetseiten von 6.000 Kooperationspartnern integriert.¹¹⁷

Auftritt des Begarden Hof:

Auch auf hrs.de ist der Begarden Hof vertreten. Das Profil ist vollständig ausgefüllt. Fünfzehn Fotos, eine Lagekarte und ein Infovideo bieten dem potentiellen Bucher einen Rundumeinblick. Eine Hotelbeschreibung sowie Zusatzinformationen sind gegeben. Für Bucher über die hrs.de Seite gibt es Gratisleistungen. Das Hotel Begarden Hof nennt dazu einen Verzehrgutschein von fünf Euro sowie die Internetnutzung an einem Terminal und über W-LAN im Hotelzimmer.

Auch über hrs.de können Gäste Bewertungen zu dem Hotel abgeben. Mit 8,5 von möglichen 10 Punkten bei 19 Hotelbewertungen stuft HRS das Hotel im Bereich „gut“ ein. Der mögliche Übernachtungspreis ist nicht sofort ersichtlich. Nach einer Überprüfung der Verfügbarkeit lassen sich die Preise wie folgt einstufen:¹¹⁸

Einzelzimmer : 85,00 – 99,00 € pro Zimmer / Nacht inklusive Frühstück

Doppelzimmer: 99,00 – 140,00 € pro Zimmer / Nacht inklusive Frühstück

¹¹⁶ Vgl. www.hotel.de. 2012. Hotel Begarden Hof.

¹¹⁷ Vgl. www.hrs.de. 2012. Über HRS.

¹¹⁸ Vgl. www.hrs.de. 2012. Hotel Begarden Hof.

Kurzfazit

Alle drei großen Portale sind mit einem Profil des Begarden Hofes versehen. Die Profile sind vollständig und aktuell. Darauf sollte auch in Zukunft weiterhin geachtet werden. In keinem Profil noch auf der Website ist ersichtlich, dass es sich um ein Integrationshotel handelt, barrierefreie Zimmer werden jedoch bei genauem Hinsehen erwähnt.

Weitere Portale

Neben den großen Onlineportalen ist das Hotel Begarden Hof auch auf ‚kleineren‘ Seiten mit einem Profil vertreten. Dazu gehören z.B.:

- www.ebookers.de
- www.koeln.stadtus.de
- www.koeln-magazin.de
- www.touris-online.de
- www.tvtrip.de
- www.holidayinsider.com
- www.travel24.com

Auch auf diesen Seiten, ist das Profil des Begarden Hofes gepflegt und aktuell. Wie auf den großen Portalen ist die integrative Arbeit im Hotel nicht ersichtlich.

Bewertungsportale

In den letzten Jahren sind Bewertungsportale im Internet groß geworden. Nutzer, Gäste und Kunden können eigene Inhalte, Texte, Bilder und Bewertungen im Netz veröffentlichen. Die meisten dieser Portale sind eine Mischung aus Verzeichnissen mit Reservierungsfunktion und einer Bewertungsmöglichkeit, wobei die Gäste das Hotel meist in mehreren Kategorien bewerten können. Für Unternehmen stellt sich heute nicht mehr die Frage, ob sie sich hier beteiligen wollen oder nicht. Sie können dies nicht mehr umgehen. Da Gäste die Hoteldienstleistung im Vorfeld nicht austesten können, greifen sie immer mehr auf Erfahrung anderer zurück. Damit soll das Kaufrisiko minimiert werden. Daher ist

es wichtig, das eigene Hotel und dessen Bewertungen, auf den Portalen zu verfolgen und auf Bewertungen, besonders bei schlechten Kritiken, sachlich zu reagieren.¹¹⁹

www.holidaycheck.de

Auf holidaycheck.de kann ein Hotel, News, Hotelbeschreibungen und Bilder einstellen sowie Hotelbewertungen kommentieren. Holidaycheck.de hat täglich rund 150.000 Besucher und bildet in Deutschland das größte Meinungsportal für Reise und Urlaub im Internet.¹²⁰

Die Besucherstruktur der Seite sieht wie folgt aus:

Alter	Aktiv auf holidaycheck.de in Prozent
14-19 Jahre	8,8 %
20-29 Jahre	20,0 %
30-39 Jahre	18,9 %
40-49 Jahre	23,3 %
50 Jahre und älter	28,9 %

Tabelle 4: Besucherstruktur auf holidaycheck.de¹²¹

Dies ist interessant, da die Zielgruppe des Begarden Hof die Altersklasse 35+ trifft. Mehr als 50 Prozent der Personen, welche auf diese Seite aktiv ist, treffen diese Zielgruppe.

Das Profil des Begarden Hofs auf dieser Seite ist jedoch ausbaufähig. Es sind Informationen zur Hotelausstattung sowie drei Hotelfotos vorhanden. Ergänzt werden die eigenen Hotelbilder von Hotelfotos die Gäste geschossen haben. Insgesamt kann man sich 26 Hotelbilder anschauen. Videos sind keine vorhanden.

Die Weiterempfehlungsrate ist jedoch sehr hoch. Mit 18 Hotelbewertungen wird das Hotel zu 89 Prozent weiterempfohlen. Im Schnitt hat es 4,9 von 6 Punkten erhalten.¹²²

¹¹⁹ Vgl. Gardini. 2009. Marketing-Management in der Hotellerie. S.248.

¹²⁰ Vgl. www.holidaycheck.de. 2012. Werbevermarktung.

¹²¹ Vgl. ebd.

¹²² Vgl. www.holidaycheck.de. 2012. Hotel Begarden Hof.

www.tripadvisor.de

Tripadvisor ist in 30 Ländern vertreten und gehört damit weltweit zu der größten online Bewertungsplattformen für Urlaube und Reisen. Mit rund 60 Millionen Besuchern im Monat, kann die Website derzeit über 75 Millionen Erfahrungsberichte aufweisen. Neben den persönlichen Meinungen und Bewertungen, wird dem Besucher ein Preisvergleich unterschiedlicher Buchungsportalen wie hotel.de oder hrs.de geboten. Bei Interesse kann man so mit einem Klick auf die gewünschte Buchungsplattform wechseln.¹²³

Das Profil des Begarden Hofes ist bei tripadvisor.de mit hrs.de und booking.com verbunden. Möchte man eigene Hotelbilder sehen wird man zu hrs.de geleitet und hat man Interesse an weiteren Hoteldetails wird man zu bookin.com weitergeleitet. Möchte man die sechs Bilder von Reisenden ansehen, werden einem ‚nur‘ hoteleigene Bilder in schlechter Qualität gezeigt. Mit insgesamt neun Bewertungen ist das Hotel die Nummer 31 von 282 bewerteten Hotels in Köln.

Auch hier fallen die Bewertungen sehr gut aus. Mit sechs ‚Ausgezeichnet‘ und zwei ‚Sehr gut‘ Bewertungen sind mehr als die Hälfte der derzeitigen Bewerter sehr zufrieden mit dem Hotel.¹²⁴

Kurzfazit

Auf beiden großen Hotelbewertungsportalen ist der Begarden Hof mit durchweg positiven Bewertungen vertreten. Es sollte darauf geachtet werden, dass die Profile aktuell und vor allem die Hotelfotos auf die man Einfluss hat, qualitativ hochwertig sind. Die Bewertungen sollte man immer im Blick haben um kurzfristig reagieren zu können. Speziell bei negativen Bewertungen.

Soziale Netzwerke

Das Wachstum sozialer Netzwerke gewann in den vergangenen Jahren zunehmend an Bedeutung für Unternehmen und die Kommunikation mit ihren Kunden. Mit rund 600 Millionen Mitgliedern (Stand 2011) wäre Facebook als Nation gesehen die dritt größte auf der Welt, hinter Indien und China. Auf Facebook, Twitter, Xing, etc. tauschen sich (potentielle) Gäste aus. Dies ist eine enorm wichtige Werbung, da es sich um Mund-zu-Mund-Propaganda handelt. Ein Tipp oder eine Empfehlung von Bekannten, Freunden oder Kollegen ist oftmals mehr wert, als eine Hotelbeschreibung im Katalog oder auf einer Websi-

¹²³ Vgl. www.tripadvisor.de. 2012. Über TripAdvisor.

¹²⁴ Vgl. www.tripadvisor.de. 2012. Hotel Begarden Hof.

te. Produkte und Dienstleistungen werden über Social Media herangetragen. Man muss nicht mehr aufwendig suchen.¹²⁵

Es gilt jedoch auch hier, den eigenen Auftritt des Hotels zu verfolgen, die Seiten stets aktuell zu halten und auf Kritik angemessen zu reagieren.

Hotel Begarden Hof bei Facebook

Das Hotel Begarden Hof ist mit einem eigenen Profil bei Facebook vertreten (siehe Abbildung 9). Neben Fotos, werden dem Besucher Hoteldetails und Kontaktdaten bereitgestellt.



Abbildung 9: Facebookauftritt Hotel Begarden Hof¹²⁶

Neben dem Button der einen zur Auflistung der Fotos führt, kann man noch die Anzahl der „Gefällt mir“ Angaben sehen. Außerdem gibt es noch die Möglichkeit sich über Veranstaltungen und derzeitige Bewertungen zu informieren.

¹²⁵ Vgl. Zarella.2011. Das Facebook Marketing- Buch. S.9ff.

¹²⁶ www.facebook.com. 2012. Hotel Begarden Hof.

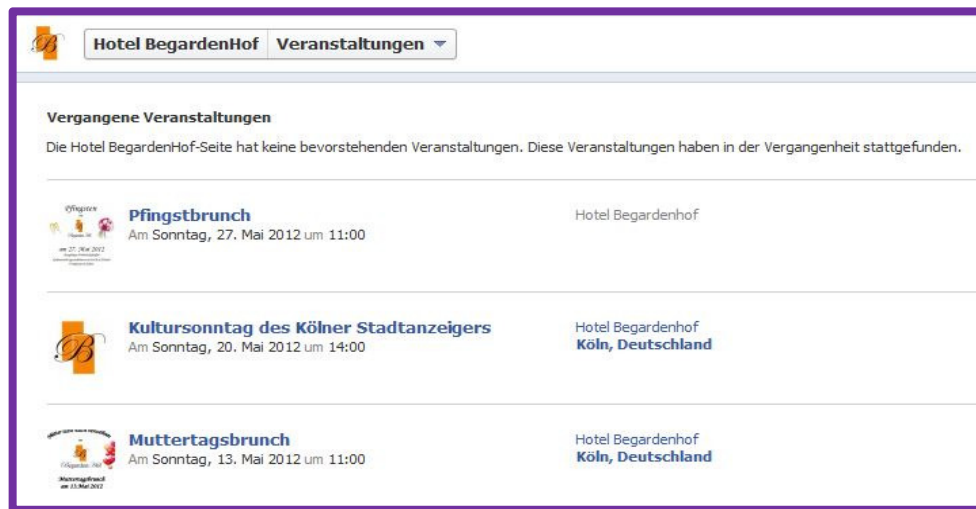


Abbildung 10: Angegebene Veranstaltungen im Begarden Hof¹²⁷

Die angegebenen Veranstaltungen sind jedoch nicht aktuell (siehe Abbildung 10). Die letzte Veranstaltung ist der Pfingstbrunch am 27. Mai 2012. Weitere kulinarische Veranstaltungen wie z.B. das Gansessen im Dezember sind nicht aufgeführt.

Über den Button ‚Bewertungen‘ kann man sich die bisherigen Bewertungen des Begarden Hofs anschauen. In Zusammenarbeit mit der ‚Customer Alliance‘ werden bisherige Bewertungen zusammengeführt und für den Besucher der Seite einsehbar.



Abbildung 11: Hotelreaktion auf eine negative Bewertung¹²⁸

Scrollt man sich durch die einzelnen Bewertungen fällt auf, dass von 75 Bewertungen 97,3 Prozent positiv ausgefallen sind. Das Hotel bekommt im Schnitt 4,4 von 5 möglichen Punkten. Was besonders ins Auge fällt, ist ein Hotelkommentar zu einer negativen Bewer-

¹²⁷ www.facebook.com. 2012. Hotel Begarden Hof.

¹²⁸ Vgl. ebd.

tung (siehe Abbildung 11). Denn wie in den Bewertungsportalen, besteht auch hier die Möglichkeit, negative Kritik positiv zu nutzen um eventuelle Schwachstellen aufzudecken und zu beheben. Der Gast fühlt sich mit seiner Bewertung gehört. So können negativ gemachte Erfahrungen in einem positiven Gefühl enden. Das wurde von Hotel Seite sehr gut genutzt.

Betrachtet man jedoch den Verlauf der Aktivitäten innerhalb des Profils, erklärt sich unter Umständen warum bisher nur neunzehn „gefällt mit“- Angaben gemacht wurden. Es ist keine Regelmäßigkeit in den Postings zu erkennen, noch sind die Postings individuell und ausgefallen.

Es werden zwar richtigerweise aktuelle Aktionen wie ‚der Samstagstisch‘ beworben, doch wirkt der Post eher als eingescannter Flyer ohne individuelle Note für die Facebook Welt. Auch vergeht zu viel Zeit zwischen den einzelnen Aktionen die nicht für weiteren Kontakt zu seinen Fans genutzt wird. Regelmäßige Statusupdates was grade im Hotel passiert, können aufmerksam machen. Fotos von einem besonders schönen Büfett oder einem Veranstaltungsraum können Anreize schaffen doch auch mal persönlich vorbei zu schauen. Der Fan muss positiv unterhalten werden, damit er Postings „liked“ und die Seite somit an seine Freunde weiterempfiehlt.

Auch den Gästen im Haus sollten Anreize geschaffen werden die Facebook Seite zu besuchen. Eventuell wartende Gewinnspiele oder das Erinnern an besondere Veranstaltungen die man nicht verpassen sollte. So bleibt man im steten Kontakt zu ihnen und kann sich immer wieder in Erinnerung rufen.¹²⁹

Twitter

Twitter ist ein Informationsnetzwerk was ein Unternehmen in Echtzeit mit seinen Kunden zusammenbringen kann. Genau wie bei Facebook kann man das Tool nutzen um aktuelle Informationen auf schnellstem Weg an die Menschen zu bringen, die Interesse am jeweiligen Produkt haben.¹³⁰

Derzeit ist das Hotel Begarden Hof noch nicht bei Twitter registriert. Es würde sich jedoch anbieten um auch auf diesem Wege direkt am Gast zu sein. Twitter lässt sich mit Facebook verbinden, so dass Aktivitäten nur auf einem Tool erstellt werden müssen, aber auf beiden sichtbar für die Verfolger ist.

¹²⁹ Vgl. Zarella.2011. Das Facebook Marketing- Buch. S.151ff.

¹³⁰ Vgl. www.twitter.com. 2012. Über uns.

5.3.3 Erfolgskontrolle

Es ist enorm wichtig, die genutzten Vertriebskanäle auf Erfolg zu prüfen. Dies ist zum einen möglich, indem man die Buchungen, die über die verschiedenen Kanäle eingehen verfolgt und zahlenmäßig festhält. Nach einer gewissen Zeit, bleibt es dann abzuwägen, mit welchem Portal und welcher Zielgruppe Erfolg verzeichnet wurde und mit welchem weniger. Es gilt, diese Entwicklung stets im Auge zu behalten und entsprechende Maßnahmen zu treffen, d.h. auf bestimmten Portalen mehr und auf anderen Portalen weniger zu werben oder gar die Anzeigen zu löschen. Es ist besser eine Präsenz zu löschen, als unvollständige oder nicht mehr aktuelle Angebote dort stehen zu lassen. Ebenso ist es empfehlenswert, Gästebefragungen durchzuführen. Es ist wichtig zu wissen, über welchen Anbieter oder Empfehlung Gäste auf das Hotel aufmerksam wurden und was ihr Anreiz war, einen Aufenthalt im Hotel Begarden Hof zu buchen. So ist auch die Resonanz auf beispielsweise Mailings an Stammkunden zu prüfen. Ein weiterer wichtiger Aspekt zur Erfolgskontrolle, sind die beschriebenen Buchungsportale. Hier erhält das Hotel direktes Feedback von den Gästen. Es ist daher wichtig, Anreize zu schaffen, dass die Gäste das Hotel auf den verschiedenen Buchungsportalen bewerten.¹³¹

5.4 Mitbewerber

Folgende Betriebe gehören nach Aussage des Hotels zu den direkten Mitbewerbern und werden im Anschluss kurz vorgestellt.


1. Atrium Rheinhof
2. Hotel Gertrudenhof
3. Hotel Falderhof (Sürth)

Atrium Rheinhof ****	
	
Entfernung zum Begarden Hof	700 m
Zimmeranzahl	24 Einzelzimmer 17 Doppelzimmer

¹³¹ Vgl. Gardini. 2009. Marketing-Management in der Hotellerie. S.480ff.

	1 Suite 2 Juniorsuiten
Ausstattung	Balkon Schreibtisch Internetzugang Telefon Sat-TV Minibar Hosenbügler Klimaanlage Haartrockner Badezimmer
Veranstaltungsbereich	KEINE Veranstaltungsmöglichkeiten
Gastronomie	Frühstücksraum Bar
Barrierefrei	KEINE Bemerkungen
Übernachtungspreise	Einzelzimmer: ab 78,00 € inkl. Frühstück Doppelzimmer: ab 98,00 € inkl. Frühstück

Tabelle 5: Hoteldarstellung Atrium Rheinhofel¹³²

Hotel Gertrudenhof ***	
Entfernung zum Begarden Hof	500 m
Zimmeranzahl	4 Einzelzimmer 17 Doppelzimmer 1 Dreibettzimmer
Ausstattung	Dusche/Bad und WC Fön Durchwahltelefon Fernsehgerät mit Video & PAY TV sowie TV-Zeitschrift PC & Fax-Anschluß Stereoanlagen in den Businesszimmern Teilweise W-LAN
Veranstaltungsbereich	1 Tagungsraum für max. 34 Personen

¹³² Vgl. www.atrriumrheinhof.de. 2012. Homepage.

Gastronomie	Frühstücksraum
Barrierefrei	KEINE Bemerkung
Übernachtungspreise	Einzelzimmer: ab 63,00 € inkl. Frühstück Doppelzimmer: ab 88,00 € inkl. Frühstück

Tabelle 6: Hoteldarstellung Hotel Gertrudenhof¹³³

Hotel Falderhof****+	
Entfernung zum Begarden Hof	3,8 Km
Zimmeranzahl	19 Einzelzimmer 14 Doppelzimmer
Ausstattung	Schreibtisch Radio Telefon Zimmersafe Haartrockner Badezimmer TV WLAN ist im Hotelzimmer nutzbar und ist kostenfrei.
Veranstaltungsbereich	2 Tagungsräume für max. 80 Personen
Gastronomie	1 Restaurant
Barrierefrei	KEINE Bemerkung
Übernachtungspreise	Einzelzimmer: ab 88,00 € inkl. Frühstück Doppelzimmer: ab 118,00 € inkl. Frühstück

Tabelle 7: Hoteldarstellung Hotel Falderhof¹³⁴

Das Hotel Begarden Hof vergleicht sich auf dem Hotelmarkt nicht mit anderen integrativen Hotelbetrieben, sondern sieht die Hotels aus dem Umkreis als direkte Mitbewerber.¹³⁵

¹³³ Vgl. www.hotel-gertrudenhof.de. 2012. Homepage.

¹³⁴ Vgl. www.falderhof.de. 2012. Homepage.

¹³⁵ Vgl. Experteninterview, 2012, Anlagen S. XIX ff.

Die drei Häuser liegen im drei bis vier Sterne Segment und befinden sich in unmittelbarer Nähe zum Hotel Begarden Hof. Nur das Hotel Falderhof liegt mit 3,8 Kilometern am weitesten entfernt. Keines der Hotels hat mehr als 100 Zimmer und ist daher vergleichbar. Während das Atrium Hotel, sowie der Gertrudenhof eher als Hotel Garni durchgehen, findet man im Hotel Falderhof wie im Hotel Begarden Hof ein Restaurant. Bei keinem der drei Häuser lässt sich darauf schließen, dass sie integrativ Arbeiten oder ein barrierefreies Angebot haben.

5.5 Stärken - Schwächen - Analyse

Die „Strenght - Weaknesses - Opportunities - Threats“- Analyse (kurz: SWOT- Analyse) soll die Stärken und Schwächen sowie die Chancen und Risiken eines Unternehmen gegenüberstellen.

Sie soll verdeutlichen,

„ob eine Stärke (Schwäche) des Unternehmens auf eine günstige (ungünstige) Umweltentwicklung trifft und erlaubt entsprechend Rückschlüsse auf die potenziellen Erfolgspositionen, die ein Hotelunternehmen im Wettbewerb strategisch besetzen und verteidigen kann.“¹³⁶

Sie ist somit eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Positionierung am Markt.

5.5.1 SWOT- Analyse des Hotel Begarden Hof

Es folgt eine selbst erstellte SWOT- Analyse des Hotel Begarden Hof. Ausgangslage ist die derzeitige Positionierung am Markt. Das Hotel vermarktet sich auf den ersten Blick nicht als integrativer Hotelbetrieb.

Stärken

- **Destination Köln**

- ☐ Köln ist als viertgrößte Stadt in Deutschland ein beliebtes Reiseziel. Auf Grund der vielen Veranstaltungen und Sehenswürdigkeiten ist Köln beliebt bei Individualreisenden. Aber auch der große Industriezweig macht Köln für Business- und Tagungsgäste interessant.

¹³⁶ Gardini. 2009. SWOT- Analyse. S. 154.

- ☐ *Wirtschaftlich starkes Umfeld in der Region durch die umliegenden Städte: Düsseldorf oder das Ruhrgebiet mit: Essen, Bochum, Dortmund etc.*

- **Hotellage**

- ☐ *Zentral in Köln Rodenkirchen gelegen*
- ☐ *Gut erreichbar durch nahe Autobahnauffahrt*
- ☐ *Nähe zum Stadtzentrum, dem Rhein und den wichtigen Sehenswürdigkeiten durch direkte U-Bahnverbindung*

- **Wahrnehmung und Vermarktung als Vollhotel**

- ☐ *Der Begarden Hof bietet seinen Gästen neben der Möglichkeit zu Übernachten auch zwei Veranstaltungsräume sowie ein Restaurant*

- **Ausgeprägte Serviceorientierung**

- ☐ *In den Beurteilungen auf den Buchungs- und Bewertungsportalen ist der gute Service sehr häufig erwähnt*

- **Moderne Einrichtung**

- ☐ *2005 erbautes Hotel*

- **Hoher Stammgästeanteil**

- **Freundliche, gemütliche und familiäre Atmosphäre**

Schwächen

- **Keine Klimaanlage in den Zimmern**

- **Geringe Zimmeranzahl**

- ☐ *Mit insgesamt 36 Zimmern kann der Begarden Hof keine großen Gruppen aufnehmen. Im Veranstaltungsbereich ist Platz für rund 100 Gäste. Hier könnten beispielsweise nicht alle übernachten.*

- **Begrenzte Sitzanzahl im Restaurant**

- ☐ *Mit etwa 100 Sitzplätzen ist das Restaurant sehr übersichtlich. Für die Übernachtungsgäste würde der Platz genügen. Wenn gleichzeitig Veranstaltungsgruppen beispielsweise zu Mittag essen wollen, wird der Platz unter Umständen nicht ausreichen.*

- **Mehr Mitarbeiter für die gleiche Arbeit in einem Hotel**

- ☐ *Durch die integrative Arbeit mit behinderten Arbeitnehmern müssen mehr Mitarbeiter eingestellt werden um die anfallende Arbeit zu bewältigen.*

- **Teilweise Abhängigkeit von Fördergeldern**

- ☐ *Bspw. um die „Mehr“- Mitarbeiter oder deren Ausbildung bezahlen zu können*

Chancen

- **Niederlassung von Firmen im neu gebauten Medienhafen**

- ☐ *Der neugebaute Medienhafen bietet Raum für neue Unternehmen. Durch die direkte Nähe dorthin kann sich Potential für neue Gäste ergeben.*

- **Zunehmende Anzahl an Menschen mit Behinderung**

- ☐ *Daraus entsteht ein großes Potenzial für barrierefreie Tourismusangebote aber auch eine erhöhte Nachfrage an integrativen Betrieben.*

- **Entlastung durch Wegfall der Bettensteuer**

Risiken

- **Gehört keiner Kette an**

- ☐ *Der Begarden Hof ist keiner großen Ketten angeschlossen und muss sich somit auf eigene Hand vermarkten und auf dem Markt positionieren.*

- **Abhängigkeit von der regionalen Wirtschaftslage und der daraus resultierenden Reisetätigkeit**

- *Da die Hauptzielgruppe Businessreisende sind, ist das Hotel Begarden Hof auf die wirtschaftliche Lage angewiesen. Die Wirtschaftskrise in 2009 hat z.B. einen enormen Stopp an Businessreisen und Businessveranstaltungen bewirkt*

Abbildung 12: SWOT-Analyse des Begarden Hofes¹³⁷

Die Analyse lässt auf den ersten Blick erkennen, dass mehr Stärken und Chancen als Schwächen und Risiken bestehen. Im Interview wurde Herr Roelofs nach Stärken und Schwächen seines Hotels gefragt. Zu den Stärken zählt er die Atmosphäre und die Gemütlichkeit, die einen erwartet, wenn man das Haus betritt. Gemütlich deswegen, weil das Gebäude und die Räumlichkeiten angemessen groß und übersichtlich sind. Somit stellt die Größe des Hauses Stärke und Schwäche zugleich dar. Denn 36 Zimmer lassen keine großen Übernachtungsgruppen zu und ist somit zusätzlich als Schwäche zu bezeichnen. Seiner Meinung nach ist die Lage auch eine Schwäche.¹³⁸ In der obigen SWOT habe ich die Lage jedoch als Stärke bezeichnet, denn das Haus liegt in einem Szene Stadtteil, 500 Meter vom Rhein entfernt. Mit der Straßenbahn ist man in zehn bis fünfzehn Minuten am Hauptbahnhof und somit mitten im Zentrum. Dazu kommt ein nahe gelegenes Autobahnkreuz, welches in zehn Minuten zu erreichen ist.

¹³⁷ Eigene Darstellung.

¹³⁸ Vgl. Experteninterview, 2012, Anlagen S. XIX ff.

6 Positionierung als integrativer Betrieb

Wie im vorherigen Verlauf schon deutlich wurde, positioniert sich das Hotel Begarden Hof nicht als integratives Hotel in der Öffentlichkeit. Zwar wird es, über den Alexianer Orden sowie diverser Zeitungsartikel, immer mal wieder erwähnt, doch kann man allein an der Website oder den Onlinetools wie hrs.de nicht auf den ersten Blick erkennen, dass integrativ gearbeitet wird. Hoteldirektor Herr Roelofs hat im Interview gesagt, dass er die Privatsphäre seiner Mitarbeiter respektieren möchte. Sie sollen weder Kollegen noch Gästen gegenüber zur Schau gestellt werden.¹³⁹

Im Folgenden möchte ich gerne die Situation in Erwägung ziehen: Was wäre, wenn sich das Hotel Begarden Hof als integratives Hotel positionieren würde?

6.1 Bewusstseinsbildung – Trend zu nachhaltigem und sozialen Denken und Verhalten

Schon seit einiger Zeit ist ein Wandel des Denkens innerhalb der Gesellschaft zu erkennen. Begriffe wie Corporate Social Responsibility (CSR) und Nachhaltigkeit werden verwendet. Der öffentliche Fokus auf soziales Engagement sowie Umweltschutz wird immer größer. *André Jäggi* beschreibt in einem Beitrag, dass Glück vor allem in einer notwendigen Lebenszufriedenheit zu finden ist. Seiner Meinung nach, kann man Zufriedenheit innerhalb der Wirtschaft nicht entdecken, jedoch besteht die Möglichkeit, dass Unternehmen zum Wohle der Gesellschaft beitragen und somit zu einer Lebenszufriedenheit beisteuern können.¹⁴⁰

Untersuchungen haben gezeigt, dass Produkte und Dienstleistungen verantwortungsbewusster Unternehmen beim Endverbraucher bevorzugt werden. Vor allem Glaubwürdigkeit des sozial ökologischen Verhaltens spielt dabei eine Rolle.¹⁴¹ Neben dem Hotel Begarden Hof gibt es in Deutschland weitere Hotelbetriebe, die sich darauf spezialisiert haben, integrativ zu arbeiten. Der größte Teil von ihnen hat sich dem Embrace Verbund angeschlossen, welcher als integrativer Hotelverbund Professionalität und Glaubwürdigkeit vertritt.

¹³⁹ Vgl. Experteninterview, 2012, Anlagen S. XIX ff.

¹⁴⁰ Vgl. Jäggi. 2008. Sozialfirmen als Lowprofit Unternehmen?. S.38.

¹⁴¹ Vgl. Herlitz. 2011. Sozialwirtschaftliche Intentionen auf dem deutschen Tourismusmarkt. S.184.

6.1.1 Der Embrace Verbund

Der englische Begriff „embrace“ bedeutet Umarmung, Umklammerung, Umfassung¹⁴² und soll den Verbund von Hotels bestärken. Der Embrace Verbund steht für Inklusion und dafür die Bedürfnisse der Mitarbeiter und Gäste in den Mittelpunkt zu stellen. 40 integrative Hotels aus Europa haben sich dem Embrace Verbund angeschlossen und vertreten die Meinung, dass „menschliche Unterschiede normal sind und Lebens- und Arbeitsbedingungen dieser Unterschiedlichkeit Rechnung tragen müssen.“¹⁴³

Mit dem Leitbild: „Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, die Welt nicht in Gewinner und Verlierer zu teilen“ wurde der Verbund 2008 gegründet. Nach anfänglich elf Verbundhäusern, sind mittlerweile rund 40 Häuser geworden, mit der Tendenz steigend. Durch die gute Resonanz in der Öffentlichkeit, hat man schnell erkannt, dass der ökologische und soziale Mehrwert, den diese Häuser mit sich bringen, von vielen Menschen erwünscht ist. Da alle Hotels individuell gestaltet und ausgerichtet sind, kommt ein großes Angebotsportfolio zustande. Ob Business- oder Freizeitgast, jeder wird aufgenommen und darf sich wohlfühlen.

Gegründet wurde der Verbund, um Integrationshotels die Möglichkeit einer einheitlichen Plattform zu geben, auf der sie sich präsentieren und darstellen können. Der gemeinsame Auftritt stärkt die Professionalität und die klare Positionierung auf dem Markt. Ziel aller Häuser ist es Arbeitsplätze für Menschen mit Handicap zu schaffen und zu erhalten. Derzeit arbeiten in allen Embrace Häusern über 1000 Mitarbeiter, wovon die Hälfte eine Behinderung hat.¹⁴⁴

Aufnahmekriterien

Bei Embrace kann man aktives oder passives Mitglied werden. Aktive Mitglieder können bereits einen integrativen Hotelbetrieb vorweisen, welcher als Integrationsprojekt anerkannt ist. Aber ebenso können Institutionen und Verbände, die die Gründung eines integrativen Hotels planen, bereits vor Eröffnung Mitglied werden und aktiv am Network teilnehmen. Passive Mitglieder haben im Unterschied zu aktiven Mitgliedern kein Stimmrecht. Sie dürfen zwar an Workshops teilnehmen und den Erfahrungsaustausch sowie die fachliche Unterstützung in Anspruch nehmen, alle anderen Leistungen sowie Markenrechte gelten jedoch erst bei voller Mitgliedschaft.¹⁴⁵

¹⁴² Vgl. Lingue Onlineübersetzer. 2012. Embrace.

¹⁴³ Vgl. Verbund der Embrace-Hotels online. 2012. Über Embrace.

¹⁴⁴ Vgl. ebd.

¹⁴⁵ Vgl. Verbund der Embrace-Hotels online. 2012. Beitritt.

Um aufgenommen zu werden muss ein Antrag ausgefüllt werden. Über die Aufnahme entscheidet der Vorstand. Folgende Voraussetzungen müssen gegeben sein:

1. Mindestens 25 % der Mitarbeiter müssen mit einer anerkannter Schwerbehinderung von mindestens 50 % GdB angestellt sein
2. Die Arbeitnehmer sollen nach ihren Fähigkeiten im gesamten Betrieb eingesetzt werden, damit die Begegnung zwischen Mitarbeitern und Gästen gewährleistet ist.
3. Barrierefreiheit im ganzen Hotel muss an versiert sein. Bei einem Neubau muss grundsätzlich die aktuelle DIN Norm eingehalten werden.
4. Im Vordergrund des ganzen Geschehens steht immer die Zusammenführung zwischen Menschen mit und ohne Behinderung sowie die Barrierefreiheit.

Die jeweilige Mitgliedschaft beginnt mit Zahlung eines festgelegten Jahresbeitrages sowie einer Aufnahmegebühr. Der Austritt kann nur zum Ende eines Kalenderjahres akzeptiert werden. Der Kündigungsantrag muss dafür bis zum 30. September eines Jahres eingereicht sein.¹⁴⁶

Aufstellung integrativer Hotelbetriebe in Deutschland

Folgende Tabelle soll Aufschluss über die Anzahl der Integrationshotels in Deutschland geben. Die Hotels sind nach Bundesländern und nicht nach Priorität sortiert. Alle aufgelisteten Hotels sind als Integrationsprojekte anerkannt.

Integrationshotel	Ort	Bundesland	Verbund
Hofgut Himmelreich	Kirchzarten	Ba. Wü.	Embrace
Hotel St. Fridolin	Bad Säckingen	Ba. Wü.	Embrace
Hotel St. Michael	Tauberbischofsheim	Ba. Wü.	Embrace
Seehörnle- Hotel und Gasthaus	Gaienhofen- Horn	Ba. Wü.	Embrace
Hotel-Restaurant Anne-Sophie	Künzelsau	Ba. Wü.	
CAP Ccamping, Pension, Restaurant	Friedrichshafen	Ba. Wü.	
Pension SoNA	Fellbach	Ba. Wü.	
Hotel Restaurant Anders Rummelsberg	Schwarzenbruck	Bayern	Embrace
Hotel Witikohof	Bischofsreut	Bayern	Embrace
Hotel Mit-Mensch	Berlin	Berlin	
Hotel Grenzfall	Berlin	Berlin	Embrace
Burghotel Bad Belzig	Bad Belzig	Brandenburg	Embrace
Stasthaushotel Hamburg	Hamburg	Hamburg	Embrace
hoffmanns höfe	Frankfurt a.M.	Hessen	Embrace
Hotel Frankenau Hof	Frankenau	Hessen	Embrace

¹⁴⁶ Vgl. Verbund der Embrace-Hotels online. 2012. Satzung.

Hotel im Kornspeicher	Marburg	Hessen	Embrace
KOCHSBERG Europa- Akademie	Meinhard- Grebendorf	Hessen	Embrace
BIOTagungshotel Wichernhaus	Züssow	Meck.-Vorp.	Embrace
Hotel Rügenblick	Stralsund	Meck.-Vorp.	Embrace
HotelSportforum Rostock	Rostock	Meck.-Vorp.	Embrace
Jugendgästehaus Kühlungsborn	Kühlungsborn	Meck.-Vorp.	Embrace
Hotel Am Tiefwareensee	Waren (Müritz)	Meck.-Vorp.	
Hotel Alter Kreisbahnhof	Schleswig	Niedersachsen	Embrace
Hotel Am Kloster Wienhausen	Celle	Niedersachsen	Embrace
Hotel Blumage	Celle	Niedersachsen	Embrace
Ostel Jugendhotel Bremervörde	Bremervörde	Niedersachsen	Embrace
Ausbildungs- & Tagungshotel Lindenhof	Bielefeld	NRW	Embrace
Claudius Hotel	Bochum	NRW	
Elisabeth Hotel	Detmold	NRW	Embrace
euvea – Freizeit- und Tagungshotel	Neuerburg	NRW	Embrace
Flussbett Hotel	Gütersloh	NRW	Embrace
Haus Müllestumpe	Bonn	NRW	Embrace
Hotel FIT	Much	NRW	Embrace
Hotel Franz	Essen	NRW	Embrace
Hotel Haus vom Guten Hirten	Münster	NRW	Embrace
Hotel Kloostergarten	Kevelaer	NRW	Embrace
Hotel NeuHaus	Dortmund	NRW	Embrace
Hotel Begardenhof	Köln	NRW	
Wilhelm Kliewer Haus	Mönchengladbach	NRW	
Hotel INNdependence	Mainz	Rh.- Pfalz	Embrace
Hotel Vinum	Trier	Rh.- Pfalz	Embrace
Stiftsgut Keysermühle	Klingenmünster	Rh.- Pfalz	Embrace
Hotel Kurpfalz	Landau	Rh.- Pfalz	
CFK- Freizeitcentrum	Spiesen- Elversberg	Saarland	Embrace
Hotel Regenbogenhaus	Freiberg	Sachsen	
Hotel Alanda	Seehausen	Sa.- Anhalt	

Tabelle 8: Integrationshotels in Deutschland¹⁴⁷

Des Weiteren kann man in Tabelle 8 die Verteilung auf die Bundesländer sehr gut erkennen. Mit dreizehn Häusern ist NRW am stärksten aufgestellt. Baden Württemberg folgt mit sieben Integrationshotels. Mecklenburg Vorpommern weist fünf Hotels vor, Rheinland Pfalz, Hessen und Niedersachsen jeweils vier. In Berlin und Bayern existieren jeweils 2 integrative Betriebe und in Sachsen, Sachsen- Anhalt, Hamburg, Brandenburg und im Saarland befindet sich jeweils ein Integrationshotel. Die Tabelle erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, soll jedoch einen Überblick verschaffen.

¹⁴⁷ Eigene Darstellung

Mehr als zwei Drittel sind dem Embrace- Verbund schon angeschlossen und die Mitgliederzahlen sind weiter steigend.¹⁴⁸

Kurzfazit:

Der Embrace Verbund möchte seinen Mitgliedern eine Möglichkeit bieten sich in geballter Kraft auf dem Markt zu positionieren. Die sehr gute Pressearbeit hat es möglich gemacht, dass der Verbund mittlerweile einen Namen in der Branche hat und den Integrationsgedanken professionell vermittelt.

Auf die Frage warum der Begarden Hof derzeit noch kein Mitglied bei Embrace sei, bekam ich die Antwort, dass sie der Meinung sind, selbst sehr gut zu Recht zu kommen. Herr Roelofs sagt:

*Unsere „Probleme“ sind derart dass wir sie mit unseren Ärzten besprechen müssen und nicht mit Hotelleuten die Integrationshotels für Menschen mit geistigen- oder Körperbehinderung leiten.*¹⁴⁹

Würde sich der Begarden Hof jedoch dem Verbund anschließen, kann man zusammenschließend sagen, dass sie von folgenden Leistungen profitieren könnten:¹⁵⁰

- Internetpräsenz und professionelle Außendarstellung
- Gemeinsame Vermarktung und Erstellung von Öffentlichkeitsmaterialien
- Teilnahme an Workshops
- Erfahrungsaustausch und Beratung
- Pressearbeit

6.2 Erweiterte SWOT- Analyse

Um zu sehen, was eine Positionierung als integratives Hotel mit Verbindung zum Embrace Verbund am Markt mit sich bringen könnte, folgt eine erweiterte SWOT- Analyse. Ausgangspunkt ist die vorher erstellte SWOT-Analyse, deren Inhaltspunkte erhalten bleiben. Farbig markiert sind die Aspekte, welche durch eine veränderte Darstellung am Markt hinzugekommen sind.

¹⁴⁸ Vgl. Verbund der Embrace-Hotels online. 2012. News.

¹⁴⁹ Vgl. Experteninterview, 2012, Anlagen S. XIX ff.

¹⁵⁰ *Inklusive der folgenden Aufzählungspunkten:* Vgl. Verbund der Embrace-Hotels online. 2012. Über Embrace.

Stärken

- **Destination Köln**
- **Hotellage**
- **Wahrnehmung und Vermarktung als Vollhotel**
- **Ausgeprägte Serviceorientierung**
- **Moderne Einrichtung**
- **Hoher Stammgästeanteil**
- **Familiäre Atmosphäre**
- **Mitgliedschaft im Embrace Verbund**
 - *Die Mitgliedschaft im Embrace-Hotel-Verbund ist als Stärke zu sehen. Im Verbund sind Kompetenzen und langjährige Erfahrungen gebündelt. Die Mitgliedschaft dient als starke Referenz und vermittelt Glaubwürdigkeit und Kompetenz.*
- **Positionierung als integrativer Betrieb**
 - *Die Positionierung als integrativer Betrieb, in welchem soziale Nachhaltigkeit die Basis der Unternehmensphilosophie ist, ist als Stärke zu sehen.*

Schwächen

- **Keine Klimaanlage**
- **Geringe Zimmeranzahl**
- **Begrenzte Sitzanzahl im Restaurant**
- **Mehr Mitarbeiter für die gleiche Arbeit in einem Hotel**
- **Teilweise Abhängigkeit von Fördergeldern**

Chancen

- **Niederlassung von Firmen im neu gebauten Medienhafen**
- **Zunehmende Anzahl an Menschen mit Behinderung**
- **Entlastung durch Wegfall der Bettensteuer in Köln**

- **Öffentliche Teilnahme am sozialen Wandel in Deutschland**

- *Daraus entsteht ein großes Potenzial für barrierefreie Tourismusangebote aber auch eine erhöhte Nachfrage an integrativen Betrieben.*

- **Bewusstseinsbildung – Trend zu nachhaltigem und sozialen Denken und Verhalten**

- *Das generelle Bewusstsein der Bevölkerung für soziales und nachhaltiges Denken steigt. Unternehmenskonzepte, die auf diesen Werten beruhen, genießen zunehmend an Aufmerksamkeit. Auch die Integration behinderter Menschen rückt mehr und mehr in das Augenmerk der Gesellschaft. Die Nachfrage nach Produkten und Dienstleistungen, die soziale und ökologische Nachhaltigkeit sichern, steigt.*

- **Etablierung in einem derzeitigen Nischensegment**

- *Touristische Angebote von- und für Menschen mit Behinderung sind derzeit noch eine Seltenheit. Es gibt wenige Reiseanbieter und Hotels, die Angebote für diese Gruppe bieten. Es ist als Chance zu sehen, sich in diesem Nischensegment aufzustellen.*

Risiken

- **Gehört keiner Kette an**
- **Abhängigkeit von der regionalen Wirtschaftslage und der daraus resultierenden Reisetätigkeit**

- **Hemmschwelle für potentielle Gäste**

- *Die eventuellen Hemmschwellen bei potentiellen Gästen aufgrund des integrativen Hintergrundes, sind als Risiko zu betrachten. Viele Menschen haben, aus Unwissenheit oder aufgrund mangelnder Erfahrungen mit behinderten Menschen, diesen gegenüber Berührungssängste.*

Abbildung 13: SWOT- Analyse des Begarden Hofs als integrativer Hotelbetrieb¹⁵¹

In der erweiterten SWOT- Analyse fällt sofort auf, dass vor allem bei Stärken und Chancen weitere Punkte hinzugekommen sind, während es sich bei Schwächen und Risiken um nur einen zusätzlichen Aspekt handelt.

¹⁵¹ Eigene Darstellung.

Bei den positiven Punkten handelt es sich in erster Linie darum, sich bewusst als integratives Hotel in einem Verbund darzustellen (Stärken) und was das mit sich bringen könnte (Chancen).

Der zusätzliche Punkt im Bereich Risiken ist ein schwerwiegender, welcher sich jedoch ins positive wandeln lässt. Die Berührungsängste Behinderungen gegenüber, sowie das Vorurteil, dadurch mindere Qualität zu erhalten sind noch sehr groß. Durch die Bewusste Entscheidung sich offiziell als integratives Hotel zu vermarkten, kann potentiellen Gästen ins Bewusstsein holen, dass die Vorurteile und Hemmungen grundlos sind. Der direkte Kontakt zu Menschen mit Behinderung macht die unternehmerische Sozialverantwortung eines Hotels ersichtlich. Eine spürbare Sensibilisierung findet statt und bildet das Bewusstsein.¹⁵²

6.3 Integratives Konzept = Alleinstellungsmerkmal?

Bei einem Unique Selling Proposition (USP) handelt es sich um ein einzigartiges Verkaufsversprechen an den Kunden. Es wird gegeben, um die Positionierung eines Produktes oder einer Dienstleistung auf dem Markt positiv zu beeinflussen. Der besondere Nutzen eines Produktes oder einer Dienstleistung wird hervorgehoben, um es von ähnlichen Produkten/Dienstleistungen am Markt zu differenzieren und so den Kunden zur Wahl von genau dieser Dienstleistung zu überzeugen.

Heutzutage ist der USP einer Unternehmung, von höchster Bedeutung, da sich unzählige Dienstleistungen und Angebote auf dem Markt befinden und der Kunde sehen soll, dass das Produkt nicht austauschbar, sondern einzigartig am Markt ist.¹⁵³

Betrachtet man die angepasste SWOT- Analyse in 6.2., könnte man daraus schließen, dass man als USP, die Ausrichtung als integrativen Betrieb benennen kann:

- Das Hotel Begarden Hof bietet die gewohnten Annehmlichkeiten eines Hotels und darüber hinaus Menschen mit Behinderung die Möglichkeit, sich aktiv in die Gesellschaft zu integrieren und ihren Lebensunterhalt selbst zu finanzieren.
- Das Angebot des Hotels zielt auf verschiedene Zielgruppen ab und bietet seinen Gästen einen sozialen Mehrwert, den herkömmliche Hotels nicht bieten. Mit einer Übernachtung oder einem Mittagessen wird den Gästen nicht nur die Dienstleistung an sich geboten, sondern darüber hinaus, mit ihrem Kauf- und Konsumver-

¹⁵² Vgl. Herlitz. 2011. Sozialwirtschaftliche Intentionen auf dem deutschen Tourismusmarkt. S. 185.

¹⁵³ Vgl. Gardini. 2009. Marketing-Management in der Hotellerie. S.179/S.482f.

halten einen Beitrag zur Integration von Menschen mit besonderen Bedürfnissen zu leisten.

Laura Herlitz hat jedoch in ihrer Dissertation eine wichtige Diskussion erläutert. In dieser geht es darum, ob man den integrativen Aspekt, als USP vermarkten sollte oder nicht. Es besteht die Furcht, dass der Gedanke, Menschen mit Behinderung einen Arbeitsplatz zu geben, falsch verstanden wird. Etwa, dass es eine Entschuldigung für Langsamkeit oder Fehler sein soll. Oder, dass Gäste mit einer bestimmten Erwartungshaltung ins Hotel kommen und die behinderten Angestellten somit ins Rampenlicht gerückt werden.¹⁵⁴ So wie es auch Herr Roelofs in unserem Interview erwähnt hatte.¹⁵⁵

6.3.1 Die richtige Vermarktung

Rolf Rieniets hat einen Ansatz für die richtige Vermarktung von Integrationsbetrieben entwickelt. Es ist ein schmaler Grat auf dem sich ein integratives Hotel befindet, wenn es sich als solches am Markt positionieren möchte. Wichtig ist, dass der Gedanke dahinter richtig und verständlich definiert wird, ohne eine falsche Botschaft zu vermitteln.

Neben den Produkten und Dienstleistungen sollte das Unternehmen als Ganzes erkennbar sein und seinen Zweck in der Gesellschaft erfüllen. Vor allem das Leitbild, welches die Unternehmensphilosophie sowie die Unternehmensziele widerspiegelt, muss nach innen und außen vertreten werden.¹⁵⁶

Abbildung 14 macht deutlich, dass das Leitbild und dessen Auslegung den Geist eines Unternehmens prägt. Alles baut auf einander auf. Die Unternehmensziele werden vom Leitbild abgeleitet und definieren in jeder Hotelabteilung die jeweiligen Aufgaben zur Zielerreichung. Die Instrumente des Marketing Mix stehen zur Verfügung um die Botschaft des Leitbildes zu vermitteln.¹⁵⁷ Für das zielsichere überbringen der Nachricht ist vor allem Öffentlichkeitsarbeit ein sehr wichtiges Instrument.

¹⁵⁴ Vgl. Herlitz. 2011. Sozialwirtschaftliche Intentionen auf dem deutschen Tourismusmarkt. S.79.

¹⁵⁵ Vgl. Experteninterview, 2012, Anlagen S. XIX ff.

¹⁵⁶ Vgl. Rieniets. 2005. Marketing für Integrationsfirmen. S.159.

¹⁵⁷ Vgl. Rieniets. 2005. Marketing für Integrationsfirmen. S.160.



Abbildung 14: Schaubild zur Aufgabe des Leitbildes¹⁵⁸

Öffentlichkeitsarbeit

Neben Werbung und Verkaufsförderung gehört die Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations = PR) zu den kommunikativen Marketinginstrumenten. Speziell für integrative Betriebe hat dieses Instrument an Bedeutung gewonnen. Auf diesem Weg erreicht in erster Linie der integrative und sozial ökonomische Aspekt an öffentlicher Aufmerksamkeit. Medienkanäle wie das Fernsehen, Radio und die regionale und überregionalen Zeitungen melden vermehrt über solche Betriebe und unterstützen somit die Entwicklung.

PR- Aktionen wie Tag der Offenen Tür, gelungene Veranstaltungen, Eröffnungen oder Jubiläen können Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit darstellen. Ziel dieser Arbeit ist es das Unternehmen nicht nur bekannt zu machen. Sondern auch den Integrationsgedanken so tief zu verankern, dass es ein natürliches Selbstverständnis ist.

¹⁵⁸ Eigene Darstellung in Anlehnung an: Rieniets.2005. Marketing für Integrationsfirmen. S.159.

Die Werbung für Ansehen, Interesse und Vertrauen am Unternehmen, sind von unschätzbarem Wert für jeden Betreiber eines Integrationshotels. Denn das Gedankengut der Menschen kann sich mit guter PR erreichen lassen.¹⁵⁹

In den letzten Jahren nehmen Artikel über Integrationshotels zu. Neben regionalen Zeitungen, berichten auch Überregionale über das derzeitige Nischenprodukt „Integrationshotel“. Auffallend oft findet man Artikel in „Die Welt online“. So schreibt sie 2005, „Arbeit gibt ihnen Achtung vor sich selbst...Ob im Hotel, in der Sozialbehörde oder im Edeka-Lager: Behinderte Menschen gehören zum Alltag der Hamburger Wirtschaft“.¹⁶⁰ Im Laufe des Artikels lernt man Behinderte kennen, die von ihrer Arbeit im Hotel erzählen.

Aber nicht nur die Welt online berichtet über Integrationshotels, die Mitarbeiter und deren Arbeitsalltag. Auch Zeitungen wie die Neue Westfälische oder der Kölner Stadt-Anzeiger haben das Nischenprodukt entdeckt. So steht im Anzeiger „Herrenhaus mit Handicap...Angebote für Behinderte gibt es viele- doch einige Hotels arbeiten inzwischen integrativ. Am mecklenburgischen Tiefwareensee arbeiten Menschen mit Behinderung im Hotelbetrieb. Ein Zukunftsmodell, für Mitarbeiter und Gäste“.¹⁶¹ Hier wird speziell ein Hotel vorgestellt. Man findet jedoch am Ende des Artikels noch weitere Informationen zu Hotels die integrativ arbeiten.

Über bekannte Suchmaschinen ist es im Internet einfach geworden derartige Informationen zu finden. Speziell in Zusammenhang mit dem Hotelnamen, findet man neben den Buchungsportalen auch Zeitungsartikel. Als ältestes Integrationshotel ist das Stadthaus-hotel Hamburg seit 1993 auf dem Markt. Als Mitglied bei Embrace wird es als Vorreiter aller Integrationsbetriebe in Deutschland angesehen. Das Stadthaus ist in Hamburg sehr bekannt. Viele Zeitungen haben schon über das Haus berichtet, sogar bei YouTube sind Videos zu finden. Die Organisation *Jugend hilft Jugend* lädt regelmäßig Berichte hoch die unter anderem über die beiden Integrationshäuser berichten und somit den Alltag der Behinderten noch näher bringt.¹⁶²

¹⁵⁹ Vgl. Dönges et.al. 2007. Hotellerie. S.74f.

¹⁶⁰ Meyer.2005. Die Welt online. Arbeit gibt ihnen Achtung vor sich selbst.

¹⁶¹ Schomann. 2009. Kölner Stadt Anzeiger. Herrenhaus mit Handicap.

¹⁶² Vgl. www.youtube.com/user/jhadmin.

7 Fazit

Die Situation behinderter Menschen in Deutschland hat sich in den letzten 30 Jahren grundlegend geändert. Den letzten entscheidenden Einschnitt hat es im Jahre 2002 gegeben, als das Behindertengesetz (SGB IX) verabschiedet wurde. Dieses Gesetz ist das Ergebnis eines jahrelangen Prozesses der gesellschaftlichen Anerkennung. Die Umgangsweise bzw. Misshandlungen die beeinträchtigte Menschen selbst in unserer modernen Gesellschaft erdulden mussten, waren mit diesem Gesetz -zumindest rechtlich - abgeschafft. Doch keine politische Bemühung ersetzt die Notwendigkeit des Umdenkens aller Menschen. Vorurteile und Berührungängste führen zu Isolation, Rückzug, Missverständnissen und seelischen Verletzungen. Es bedarf noch weiterer Prozesse und Bemühungen um die Gesellschaft zu sensibilisieren. An dieser Stelle wird deutlich, dass neue Berührungspunkte geschaffen werden müssen und dass in dem Sinn, integrative Hotels eine Bereicherung darstellen.

Da der demografische Wandel den Anstieg der Anzahl behinderter Menschen für die Zukunft erkennen lässt, bringen die Angelegenheiten Behinderteter eine zunehmende Gewichtung mit sich. Diese werden zukünftig im Bewusstsein der Bevölkerung mehr Raum einnehmen müssen.

Um diesen Raum zu schaffen, ist die Arbeitswelt geradezu prädestiniert. Es gibt in Deutschland mittlerweile rund 50 Hotels, von denen man offiziell weiß, dass sie integrativ arbeiten. Davon sind etwa 40 Häuser dem Embrace Verbund angeschlossen, was die Bedeutung des Verbundes innerhalb der Entwicklung der integrativen Arbeit erkennbar macht.

Das Ziel der Arbeit war es zu zeigen, dass integrative Hotels am Markt durchaus bestehen können, entgegen des allgemeinen gesellschaftlichen Denkens. Anhand des Experteninterviews, sowie den durchgehend sehr guten Bewertungen, ist ersichtlich, dass der Begarden Hof eine gute Wettbewerbsfähigkeit auf dem Kölner Hotelmarkt hat. Es ist sehr gut aufgestellt und kann auf allen einschlägigen Onlineportalen mit der Konkurrenz mithalten.

Auffällig ist jedoch, dass sich das Hotel, trotz seiner integrativen Arbeit, nicht in der Öffentlichkeit als solches zu erkennen gibt. Meiner Meinung nach, fehlt es an dieser Stelle an gesellschaftlicher Verantwortung, denn die oben erwähnten Berührungspunkte werden somit nicht geschaffen und ein gesellschaftlicher Umdenkungsprozess wird verhindert.

Grade in einem Hotel gibt es eine Unzahl an Möglichkeiten, solche neuen Berührungspunkte zu schaffen und damit das Problem von Nähe und Distanz zu überwinden. Es geht

nicht nur darum, Menschen mit Handicap „einfach nur“ zu beschäftigen, sondern um eine vollständige Teilhabe am gesellschaftlichen Leben aller.

Das im Interview angeführte Argument, die Privatsphäre der Behinderten schützen zu müssen und um eine mögliche Zurschaustellung der Behinderung zu vermeiden, lässt eben auch den Rückschluss zu, dass mit dieser Aussage der Kundenmehrheit unterstellt wird, dass für sie ein Umdenken nicht möglich ist. In der Recherche hat sich gezeigt, dass der Begarden Hof in jedem Fall wettbewerbsfähig ist. Auch die Regelungen innerhalb des Hauses, die Fürsorge für Mitarbeiter und Betriebsklima sind durchaus beispielhaft. Daher wäre es mir ein Anliegen den, Begarden Hof zu ermutigen sich als integratives Hotel zu veröffentlichen.

Es gäbe in jedem Fall die Möglichkeit des Beitritts in den Embrace Verbund, der für das Haus einen sehr starken Partner darstellen würde. Dem Verbund geht es nicht nur darum, Informationen über die Krankheiten der Mitarbeiter auszutauschen, sondern möchte eine Plattform bieten, auf der sich die Betriebe einzeln aber auch als Gruppe darstellen können. Gemeinsame Marketingmaßnahmen können in einem größeren Zusammenschluss durchaus wirksamer sein, den Kopf der Gesellschaft zu erreichen. Denn Ziel des Verbundes ist es:

„Arbeitsplätze für behinderte Menschen in der Hotellerie zu erhalten und neu zu schaffen, sowie die Begegnung zwischen Menschen mit und ohne Hilfebedarf zu fördern. [Sie] tragen auf diesem Weg zu einem gesellschaftlichen Paradigmenwechsel bei, dass menschliche Unterschiede normal sind und Lebens- und Arbeitsbedingungen dieser Unterschiedlichkeit Rechnung tragen müssen.“¹⁶³

Ob nun alleine oder mit Embrace an der Seite meiner Meinung nach, würde der Begarden Hof und alle weiteren integrativen Betriebe die sich noch nicht als solche darstellen, einen außerordentlich wichtigen Beitrag leisten in dem Prozess des gesellschaftlichen Umdenkens. Ich denke die zusätzliche Verantwortung, die uns alle angeht würde damit übernommen. Die neuen Chancen die sich in der SWOT- Analyse herauskristallisiert haben, machen dies deutlich.

Meiner Einschätzung nach geht es heute und zukünftig um Integration auf allen Ebenen und nicht allein um die Integration in der Arbeitswelt.

¹⁶³ Embrace Verbund. 2012. Über uns.

Literaturverzeichnis

- Adam, S.M** (Hg.) (2008): Die Sozialfirma - wirtschaftlich arbeiten und sozial handeln: Beiträge zu einer sozialwirtschaftlichen Innovation: Haupt Berne.
- Beschel, Erich** (1960): Der Eigencharakter der Hilfsschule. Weinheim / Bergstrasse: J. Beltz.
- Cloerkes, Günther** (1997): Soziologie der Behinderten. Eine Einführung. Heidelberg: Winter Programm Ed. Schindele.
- Dederich, Markus; Jantzen, Wolfgang; Beck, Iris** (Hg.) (2009): Behinderung und Anerkennung. Stuttgart: Kohlhammer (Behinderung, Bildung, Partizipation, 2).
- Dönges, Natascha; Gräßler, Rocco; Stadler, Peter** (2007): Hotellerie. Praxiserfahrungen und Branchenwissen für Gründerinnen und Gründer sozialer Unternehmen. 1. Aufl. Berlin: Fachberatung für Arbeits- und Firmenprojekte.
- Fischer-Elfert, Hans-Werner** (1996): "Lache nicht über einen Blinden und verspötte nicht einen Zwerg!". Über den Umgang mit Behinderten im Alten Ägypten. In: Max Liedtke (Hg.): Behinderung als pädagogische und politische Herausforderung. Historische und systematische Aspekte. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Gardini, Marco A.** (2009): Marketing-Management in der Hotellerie. 2. Aufl. München: Oldenbourg.
- Gröschl, Stefan** (2004): Current Human Resources Practices Affecting the Employment of Persons with Disabilities in Selected Toronto Hotels. In: *International Journal of Hospitality & Tourism Administration* 5 (3), S. 15–30.
- Gröschl, Stefan** (2005): Persons with Disabilities: A Source of Nontraditional Labor for Canada's Hotel Industry. In: *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 46 (2), S. 258–275.
- Gröschl, Stefan** (2007): An exploration of HR policies and practices affecting the integration of persons with disabilities in the hotel industry in major Canadian tourism destinations. In: *International Journal of Hospitality Management* 26 (3), S. 666–686.
- Hammett, Chris** (2003): The Dollars and Sense of Workplace Accommodation. In: *Your Workplace* (Oct./Nov.), S. 12–13.
- Hartmann, Thomas** (2007): Ganzheitliche Marketingkommunikation im Internet. Der Weg zur erfolgreichen Homepage. Erlangen: Publicis.
- Hitsch, Wolfgang; Peters, Mike; Weiermaier, Klaus** (2007): Probleme, Risiken und Chancen des barrierefreien Tourismus. In: K. Klemm (Hg.): Demographischer Wandel und Tourismus: zukünftige Grundlagen und Chancen für touristische Märkte: Erich Schmidt, S. 229–247.
- Hrubesch, Christoph** (1998): Tourismus ohne Barrieren. Leitfaden für eine behindertenorientierte Angebotsgestaltung in touristischen Zielgebieten. TU, Diplomarbeit "Tourismus für Behinderte", überarb. Fass.--Zugl.: Berlin, 1997. Rüsselsheim: Natursportverl. Strojec (Reihe Mensch - Natur - Bewegung, 6).

- Hutzschenreuter, Thomas** (2009): Allgemeine Betriebswirtschaftslehre. Grundlagen mit zahlreichen Praxisbeispielen. 3. Aufl. Wiesbaden: Gabler.
- Jäggi, André** (2008): Sozialfirmen als Lowprofit Unternehmen? In: S.M Adam (Hg.): Die Sozialfirma - wirtschaftlich arbeiten und sozial handeln: Beiträge zu einer sozialwirtschaftlichen Innovation: Haupt Berne, S. 18–44.
- Kerth, Klaus; Asum, Heiko** (2008): Die besten Strategietools in der Praxis. Welche Werkzeuge brauche ich wann? Wie wende ich sie an? Wo liegen die Grenzen. 3. Aufl. München: Hanser.
- Klemm, Kristiane; Haehling von Lanzenauer, Christoph;** (2007): Demographischer Wandel und Tourismus. Zukünftige Grundlagen und Chancen für touristische Märkte. Berlin: Schmidt (Schriften zu Tourismus und Freizeit, 7).
- Köbsell, Swantje** (2009): Behindertenbewegung. In: Markus Dederich, Wolfgang Jantzen und Iris Beck (Hg.): Behinderung und Anerkennung. Stuttgart: Kohlhammer (Behinderung, Bildung, Partizipation, 2), S. 217–222.
- Liedtke, Max** (Hg.) (1996): Behinderung als pädagogische und politische Herausforderung. Historische und systematische Aspekte. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Mattner, Dieter** (2000): Behinderte Menschen in der Gesellschaft. Zwischen Ausgrenzung und Integration. Stuttgart u.a: Kohlhammer (Kohlhammer Pädagogik).
- Mezger, Werner** (1981): Hofnarren im Mittelalter. Vom tieferen Sinn eines seltsamen Amtes: Universitätsverlag. Konstanz.
- Nickson, Dennis; Warhurst, Chris; Dutton, Eli** (2005): The importance of attitude and appearance in the service encounter in retail and hospitality. In: *Managing Service Quality* 15 (2), S. 195–208.
- Oderstedt, Ingemar** (2002): Aktuellt i Norden. Turism för alla. Vällingby: Nordiska handikappolitiska rådet.
- Rieniets, Rolf** (2005): Marketing für Integrationsfirmen. In: Peter Stadler und Christian Gredig (Hg.): Die Entwicklung von Integrationsfirmen : ein Kompendium für soziale Unternehmer/innen. Berlin: FAF, S. 149–161.
- Rosenberg, Alfred** (1930): Der Mythos des 20. Jahrhunderts. Eine Wertung der seelisch-geistigen Gestaltenkämpfe unserer Zeit. München: Hoheneichen-Verl.
- Stadler, Peter; Gredig, Christian** (Hg.) (2005): Die Entwicklung von Integrationsfirmen : ein Kompendium für soziale Unternehmer/innen. Berlin: FAF.
- Stone, Dianna; Colella, Adrienne** (1996): A Model of Factors Affecting the Treatment of Disabled Individuals in Organizations. In: *Academy of Management Review* 21 (2), S. 352–401.
- Zarrella, Dan; Zarrella, Aalison** (2011): Das Facebook Marketing-Buch. 1. Aufl. Köln: O'Reilly Vlg. GmbH & Company.

Onlinequellen:

AHGZ ONLINE (2005): Berufschancen für psychisch Kranke. In: *Allgemeinen Hotel- und Gastronomie-Zeitung (AHGZ)* 2005, 19.11.2005. Online verfügbar unter <http://www.ahgz.de/regional-und-lokal/berufschancen-fuer-psychisch-krankes,511200086.html>, zuletzt geprüft am 19.12.2012.

Aktion Mensch online (Hg.) (2007): Pressemitteilung "Menschen im Hotel". Online verfügbar unter <http://www.aktion-mensch.de/presse/pressemitteilungen/detail.php?id=259>, zuletzt aktualisiert am 11.07.2007, zuletzt geprüft am 10.12.2012.

Alexianer Brüdergemeinschaft (2012): Leitbild der Alexianer. Hg. v. Alexianer GmbH. Aachen. Online verfügbar unter http://www.alexianerkloster.de/fileadmin/user_upload/Dateien/2012/Leitbild_05.09.2012_Web.pdf, zuletzt aktualisiert am 08.10.2012, zuletzt geprüft am 19.12.2012.

Alexianer Brüdergemeinschaft online (2012): www.alexianer-koeln.de. "Wir über uns". Hg. v. Alexianer GmbH. Online verfügbar unter http://www.alexianer-koeln.de/wir_ueber_uns/, zuletzt geprüft am 18.12.2012.

Aragall, Francesc and EuCAN Members (2003): European Concept for Accessibility. Unter Mitarbeit von EuCAN Members. Hg. v. European Concept for Accessibility Network (EuCAN). Luxembourg. Online verfügbar unter <http://homepage.eircom.net/~1idd/>, zuletzt aktualisiert am 25.02.2004, zuletzt geprüft am 21.11.2012.

Atrium Rheinhof. Online verfügbar unter <http://www.atriumrheinhof.de/>, zuletzt geprüft am 04.01.2013.

barrierefrei bauen mit nullbarriere.de (2012): Barrierefreie Hotels und Pensionen. Online verfügbar unter <http://nullbarriere.de/barrierefreie-hotels-pensionen.htm>, zuletzt geprüft am 09.12.2012.

Bertels, Eric (2012): Integrationshotel. Fachstelle Integrationshotel.ch. Online verfügbar unter <http://www.integrationshotel.ch/integrationshotel.php>, zuletzt geprüft am 02.11.2012.

BKB Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V. (2010): Barrierefreiheit in Hotellerie und Gastronomie. Berlin. Online verfügbar unter http://www.dehoga-bundesverband.de/fileadmin/Inhaltsbilder/Branchenthemen/Barrierefreiheit/BKB_Handbuch_barrierefrei_komplett.pdf, zuletzt geprüft am 09.12.2012.

Booking.com B.V. (2012): www.booking.com. Hotel Begardenhof. Online verfügbar unter http://www.booking.com/hotel/de/begardenhofkoeln.de.html?aid=318615;label=New_German_Hotel-Q76i1N9UDfFhfznhaDJXBwS183594431_05:pl:ta:p1:p2:ac:ap1t1:neg:kw_inurl:de.html%23inurl:booking.com/hotel:ws=&gclid=COSXqYPKnLQCFUON3godNVYAMw, zuletzt geprüft am 04.01.2013.

Booking.com B.V. (2012): www.booking.com. Über Booking.com. Online verfügbar unter http://www.booking.com/general.de.html?aid=318615&dcid=1&label=New_German_Hotel-76i1N9UDfFhfznhaDJXBwS18359443105%3Apl%3Aata%3Aap1%3Aap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Akw_inurl%3Ade.html%23inurl%3A

booking.com%2Fhotel%3Aaws%3D&sid=16c7192f4407fc41006c156c57ef1b76&tmpl=docs%2Fabout, zuletzt geprüft am 04.01.2013.

Bundesagentur für Arbeit (2012): Der Arbeitsmarkt in Deutschland. Der Arbeitsmarkt für schwerbehinderte Menschen. Nürnberg. Online verfügbar unter <http://statistik.arbeitsagentur.de/Statischer-Content/Arbeitsmarktberichte/Berichte-Broschueren/Arbeitsmarkt/Generische-Publikationen/Die-Arbeitsmarktsituation-schwerbehinderter-Menschen-2011.pdf>, zuletzt aktualisiert am 05.06.2012, zuletzt geprüft am 26.11.2012.

Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (2008): Perspektive Arbeitsmarkt. Junge Menschen mit Behinderung qualifizieren, ausbilden, beschäftigen. Wiesbaden: Universum Verlag GmbH, S. 36. Online verfügbar unter <http://www.integrationsaemter.de/Publikationen/65c54/index.html>, zuletzt geprüft am 07.12.2012.

Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (2010): Informationen für Arbeitgeber. Thema: Behinderte Menschen im Beruf. Wiesbaden: Universum Verlag GmbH, S. 52. Online verfügbar unter <http://www.integrationsaemter.de/Publikationen/65c54/index.html>, zuletzt geprüft am 07.12.2012.

Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (Hg.) (2011): Fachlexikon der Integrationsämter. Arbeitsplatz. Online verfügbar unter <http://www.integrationsaemter.de/Fachlexikon/Arbeitsplatz/77c536i1p/index.html>, zuletzt aktualisiert am 30.09.2011, zuletzt geprüft am 07.12.2012.

Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (Hg.) (2011): Fachlexikon der Integrationsämter. Integrationsprojekt. Online verfügbar unter <http://www.integrationsaemter.de/Fachlexikon/Integrationsprojekte/77c437i1p/index.html>, zuletzt aktualisiert am 24.10.2011, zuletzt geprüft am 07.12.2012.

Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (2012): Leistungen im Überblick: Behinderte Menschen im Beruf. Wiesbaden: Universum Verlag GmbH, S. 12. Online verfügbar unter <http://www.integrationsaemter.de/Publikationen/65c54/index.html>, zuletzt geprüft am 07.12.2012.

Bundesministerium der Justiz (2001): Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (IX) - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen -. § 2 Behinderung. Hg. v. <http://www.gesetze-im-internet.de>. Online verfügbar unter http://www.gesetze-im-internet.de/sgb_9/, zuletzt geprüft am 17.11.2012.

Bundesministerium der Justiz (2001): Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (IX) - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen -. § 134 Finanzielle Leistungen. Hg. v. <http://www.gesetze-im-internet.de>. Online verfügbar unter http://www.gesetze-im-internet.de/sgb_9/_134.html, zuletzt geprüft am 17.11.2012.

Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (Hg.) (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle. Eine Untersuchung im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie. Dokumentation Nr. 526. Online verfügbar unter <http://www.bmwi.de/BMWi/Redaktion/PDF/Publikationen>

/Dokumentationen /oekonomische-impulse-eines-barrierefreien-tourismus-fuer-alle-dokumentation-526, property=pdf,bereich=bmwi,sprache=de,rwb=true.pdf, zuletzt aktualisiert am 23.02.2007, zuletzt geprüft am 21.11.2012.

DEHOGA (2012): Betriebsarten. Online verfügbar unter <http://www.dehoga-bundesverband.de/daten-fakten-trends/betriebsarten/>, zuletzt aktualisiert am 14.11.2012.

DEHOGA (2012): Bettensteuer: Köln vor dem Ende? Online verfügbar unter <http://www.dehoga-nordrhein.de/nachrichten/lesen/obj/2012/11/09/bettensteuer-koeln-vor-dem-ende>, zuletzt aktualisiert am 15.12.2012.

Deutscher Tourismusverband e.V. (2004): Barrierefreies Reisen in Deutschland. Positionspapier. Bonn. Online verfügbar unter http://www.deutschertourismusverband.de/fileadmin/Mediendatenbank/PDFs/Positionspapier_Barrierefrei.pdf, zuletzt aktualisiert am 26.02.2004, zuletzt geprüft am 21.11.2012.

Facebook Ireland Limited Hanover Reach (2012): Hotel Begarden Hof. Online verfügbar unter <https://www.facebook.com/pages/HotelBegardenHof/329608550439491?ref=ts&ref=ts>, zuletzt geprüft am 27.12.2012.

Fachlexikon der Integrationsämter (2011): Integrationsprojekt. Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestelle. Online verfügbar unter <http://www.integrationsaemter.de/Fachlexikon/Integrationsprojekte/77c437i1p/index.html>, zuletzt aktualisiert am 24.10.2011.

Gröschl, Stefan (2011): Wenn nur die Fähigkeiten zählen: Lektionen von Deutschen Hotelintegrationsunternehmen. In: *Diversitas* 2 (2), S. 15–23. Online verfügbar unter <http://www.essec.edu/faculty/showDeclFileRes.do?declId=10327&key=Publication-Content>, zuletzt geprüft am 04.12.2012.

Herlitz, Laura (2011): Sozialwirtschaftliche Intentionen auf dem deutschen Tourismusmarkt. untersucht am Beispiel integrativer Hotels. Dissertation. Universität Trier, Trier. Online verfügbar unter http://ubt.opus.hbz-nrw.de/volltexte/2011/634/pdf/Herlitz_Laura.pdf, zuletzt geprüft am 06.11.2012.

HolidayCheck AG (2012): www.holidaycheck.de. Hotel Begarden Hof. Online verfügbar unter http://www.holidaycheck.de/hotel-Reiseinformationen_Hotel+ Begardenhof-hid_94476.html, zuletzt geprüft am 04.01.2013.

HolidayCheck AG (2012): www.holidaycheck.de. Werbevermarktung. HolidayCheck AG. Online verfügbar unter <http://www.holidaycheck.de/werbung>, zuletzt geprüft am 04.01.2013.

Hotel Begardenhof (2005): Geschichte: Begarden und Alexianer. Hg. v. integra Hotel gGmbH. Online verfügbar unter http://www.begardenhof.de/hotel/geschichte_02.php, zuletzt aktualisiert am 24.05.2005, zuletzt geprüft am 18.12.2012.

Hotel Falderhof (2012). Online verfügbar unter <http://www.falderhof.de/einstieg.htm>, zuletzt aktualisiert am 09.05.2012, zuletzt geprüft am 04.01.2013.

- Hotel Gertrudenhof** (2010): Ein Haus mit Tradition. Thomas Fröhling. Online verfügbar unter <http://www.hotel-gertrudenhof.de/de/index.htm>, zuletzt aktualisiert am 27.02.2010, zuletzt geprüft am 04.01.2013.
- hotel.de AG** (2012): www.hotel.de. Hotel Begarden Hof. Online verfügbar unter <http://www.hotel.de/de/hotel-begardenhof/hotel-137817/>, zuletzt geprüft am 04.01.2013.
- hotel.de AG** (2012): Über Uns | Übersicht. Online verfügbar unter <http://www.hotel.de/About/Us?lng=DE>, zuletzt geprüft am 04.01.2013.
- Hotelier- Lexikon** (2009): Beherbergungsbetrieb. Online verfügbar unter <http://www.hotelier.de/lexikon/beherbergungsbetrieb>, zuletzt aktualisiert am 30.10.2012.
- HRS – HOTEL RESERVATION SERVICE** (2012): www.hrs.de. Hotel Begardenhof in Köln. Online verfügbar unter <http://www.hrs.de/hotels/de/deutschland/koeln-nordrhein-westfalen/begardenhof-153218.html>, zuletzt geprüft am 04.01.2013.
- HRS – HOTEL RESERVATION SERVICE** (2012): www.hrs.de. Über HRS. Online verfügbar unter <http://www.hrs.de/web3/showCmsPage.do;jsessionid=1694C85157D0BB336E59BE85B542AEDF.49-4?clientId=ZGVfX05FWFQ-&cid=49-4&pagelId=standard-01841>, zuletzt geprüft am 04.01.2013.
- Landschaftsverband Rheinland online (LVR)** (Hg.) (2012): Arbeitsplatz Hotel - ein "best practice". Online verfügbar unter http://www.lvr.de/de/nav_main/soziales_1/menschenmitbehinderung/arbeitundausbildung/integrationsunternehmen/praxisbeispiele_2/praxisbeispiele_2.html, zuletzt aktualisiert am 19.12.2012, zuletzt geprüft am 19.12.2012.
- Linguee - Onlineübersetzer** (2012): EMBRACE. Hg. v. www.linguee.de. Online verfügbar unter <http://www.linguee.de/deutsch-englisch?query=embrace&source=english>, zuletzt geprüft am 04.12.2012.
- Meyer, Simone** (2005): "Arbeit gibt ihnen Achtung vor sich selbst". In: *Die Welt*, 31.01.2005. Online verfügbar unter <http://www.welt.de/print-welt/article403888/Arbeit-gibt-ihnen-Achtung-vor-sich-selbst.html?config=print>, zuletzt geprüft am 03.01.2013.
- Muth, Jacob** (1991): Zehn Thesen zur Integration von behinderten Kindern. In: *Vierteljahresschrift für Heilpädagogik und ihre Nachbargebiete*, 60, S. 1–5. Online verfügbar unter http://www.inkoe.de/literatur/literatur_detail_autor.php?literatur_id=1173. zuletzt geprüft am 12.12.2012.
- Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V.:** Tourismus für Alle - Projekte für einen barrierefreien Tourismus in Deutschland und Europa. Düsseldorf. Online verfügbar unter http://www.natko.de/index.php/tourismus_fuer_alle, zuletzt geprüft am 21.11.2012.
- Pschyrembel** (2012): Pschyrembel Klinisches Wörterbuch 264A. online. Intelligenzminderung. Online verfügbar unter <http://www.degruyter.com/view/kw/4379660?language>, zuletzt geprüft am 14.11.2012.

- Pschyrembel** (2012): Pschyrembel Klinisches Wörterbuch 264A. online. psychische Behinderung. Online verfügbar unter http://www.degruyter.com/view/kw/4379661?rskey=vHNmTo&result=10&q=&dbq_0=behinderung&dbf_0=psy-headword&dbt_0= headword&o_0=AND&searchwithindbid_1=PSCHYKW& searchwithindbid_2=natur-online&searchwithindbid_3=sozmed-online&searchwithindbid_4=tw-online&searchw, zuletzt geprüft am 14.11.2012.
- Pschyrembel** (2012): Pschyrembel Klinisches Wörterbuch 264A. online. ICF. Online verfügbar unter http://www.degruyter.com/view/kw/12799748?rskey=VGIVf6& result=3&q=&dbq_0=icf&dbf_0=psy-fulltext&dbt_0=fulltext&o_0=AND& searchwithindbid_1=PSCHYKW, zuletzt geprüft am 14.11.2012.
- Pschyrembel** (2012): Pschyrembel Klinisches Wörterbuch 264A. online. Behinderung. Online verfügbar unter http://www.degruyter.com/view/kw/4379659?rskey=vHNmTo&result=4&q=&dbq_0=behinderung&dbf_0=psy-headword&dbt_0= headword&o_0=AND &searchwithindbid_1=PSCHYKW&searchwithindbid_2=natur-online&searchwithindbid_3=sozmed-online&searchwithindbid_4=tw-online& searchwi, zuletzt geprüft am 14.11.2012.
- Puschke, Martina**: Die internationale Klassifikation von Behinderung der Weltgesundheitsorganisation. In: *WeiberZEIT* 2005 (7), S. 4–5. Online verfügbar unter <http://bidok.uibk.ac.at/library/wzs-7-05-puschke-klassifikation.html#id760825>. zuletzt geprüft am 04.11.2012.
- Schomann, Stefan** (2009): Herrenhaus mit Handicap. In: *Kölner Stadt-Anzeiger*, 13.03.2009. Online verfügbar unter <http://www.ksta.de/reise/integratives-hotel-herrenhaus-mit-handicap,15938546,12979278,view,printVersion.html>, zuletzt geprüft am 03.01.2013.
- Statistisches Bundesamt** (2012): Statistik der schwerbehinderten Menschen - Kurzbericht - 2009. Wiesbaden (5227101099004). Online verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/ Publikationen/Thematisch/Gesundheit/BehinderteMenschen/SozialSchwerbehinderteKB5227101099004.pdf?__blob=publicationFile, zuletzt aktualisiert am 15.06.2012, zuletzt geprüft am 17.11.2012.
- Statistisches Bundesamt** (Destatis) (2012): Staat & Gesellschaft - Behinderte Menschen. Betroffene, nach Geschlecht, Alter, Grad und Art der Behinderung. Online verfügbar unter <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Gesundheit/Behinderte/BehinderteMenschen.html>, zuletzt aktualisiert am 17.11.2012, zuletzt geprüft am 17.11.2012.
- TripAdvisor LLC** (2012): www.tripadvisor.de. Hotel Begardenhof. Online verfügbar unter http://www.tripadvisor.de/Hotel_Review-g187371-d576373-Reviews-Hotel_Begardenhof-Cologne_North_Rhine_Westphalia.html, zuletzt geprüft am 04.01.2013.
- TripAdvisor LLC** (2012): www.tripadvisor.de. Über TripAdvisor. Online verfügbar unter http://www.tripadvisor.de/pages/about_us.html, zuletzt geprüft am 04.01.2013.
- Twitter, Inc.** (2013): Über uns. Online verfügbar unter <https://twitter.com/about>, zuletzt geprüft am 04.01.2013.

Verbund der Embrace-Hotels: Homepage. Als Gast willkommen - als Mensch erwünscht. Online verfügbar unter <http://www.embrace-hotels.de/de/>, zuletzt geprüft am 04.12.2012.

World Health Organization (2005): Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit. ICF. Genf: World Health Organization. Online verfügbar unter [http://www.mds-sindbad.de/infomed/Sindbad.nsf/0/5bb3ee7c791242d2c1257172003447fb/\\$FILE/ICF_dt_Endfassung_2005-10.pdf](http://www.mds-sindbad.de/infomed/Sindbad.nsf/0/5bb3ee7c791242d2c1257172003447fb/$FILE/ICF_dt_Endfassung_2005-10.pdf), zuletzt geprüft am 04.11.2012.

WOXIKON - Online Lexikon (2012): Integration. Online verfügbar unter <http://wissen.woxikon.de/integration>, zuletzt geprüft am 14.12.2012.

Nicht wissenschaftliche Quelle

Wikipedia (2012): Integrationshotel. Online verfügbar unter <http://de.wikipedia.org/wiki/Integrationshotel#Literatur>, zuletzt aktualisiert am 05.06.2012., zuletzt geprüft am 28.10.2012.

Interviewmaterial

Agatz, Janina (2012): Integrationshotel Begarden Hof. Interview mit Hoteldirektor Marc Roelofs. Köln.

Hotel Begarden Hof (2012): Informationsmappe.

Anlagen

- I. Experteninterview..... XX
- II. Auszug aus der Informationsmappe.....XXVI
 - Hotelflyer
 - Veranstaltungsflyer
 - Kulinarischer Kalender

I. Experteninterview

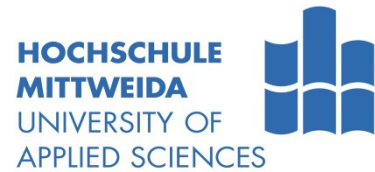
Interviewer:

Janina Agatz

6. Studiensemester

Business Management

Hotel- Tourismus- & Eventmanagement

**Kontakt:**

E-Mail: janinaagatz@freenet.de

Mobil: 0177 810 5412

Hochschule Mittweida**University of Applied Sciences**

Technikumplatz 17 | 09648 Mittweida

Thema der Bachelorthesis:

Integrative Hotelbetriebe - Ihre Potentiale auf dem Hotelmarkt und der Gesellschaft

Interviewpartners:

Herr Marc Roelofs

Kontaktadresse:

Brückenstr. 41 | 50996 Köln - Rodenkirchen

Tel: 0221 985471 0 | @: info@begardenhof.de

Unternehmen:

Hotel Begardenhof

Art der Beschäftigung:

Hoteldirektor

Zeitraum des Interviews:

Dezember 2012

Fragebogen

1. Wie viele Menschen mit und ohne Behinderung arbeiten im Hotel „Begarden Hof“?

Im Hotel arbeiten 23 Mitarbeiter wovon ca. 50% eine Behinderung haben. Dazu kommen noch 3 Azubis

2. Um welche Behinderungsarten handelt es sich? Behinderungsgrade?

Im Hotel Begarden Hof arbeiten nur Menschen mit einer psychischen Behinderung. Körperliche Behinderungen oder das Down Syndrom sind nicht vorhanden. Derzeit gibt es einen Kollegen mit einem Behinderungsgrad von 100%.

Generell ist aber zu sagen, dass weder Gäste noch Mitarbeiter (ohne B.) offiziell wissen, welcher Kollege oder Angestellte eine Behinderung hat und um welche Behinderung es sich handelt. Es ist eine persönliche Angelegenheit und jeder kann und darf selber entscheiden, ob er über seine Behinderung reden möchte. Wir möchten die Privatsphäre unserer Mitarbeiter schützen.

3. Welche Arbeiten werden von den behinderten Mitarbeitern ausgeführt?

*Im Grunde kann man sagen, dass in jeder Abteilung Menschen mit Behinderung eingesetzt werden. Service, Küche, Restaurant, Technik.
An der Rezeption ist derzeit niemand, wird aber generell nicht ausgeschlossen.*

4. Wurden die Arbeitsplätze / Arbeitsabläufe extra angepasst?

Die Arbeitsplätze sind nicht mit extra Utensilien ausgestattet. Mitarbeiter mit und ohne Behinderung verwenden die gleichen Arbeitsmittel.

Es ist aber nicht ausgeschlossen, dass etwas eingerichtet oder besorgt wird, wenn ein Kollege mit Behinderung etwas benötigt um besser arbeiten zu können.

Es wird mit Check Listen gearbeitet um Arbeitsabläufe zu optimieren und um zu gewährleisten, dass nichts vergessen wird. Diese Listen sind jedoch für alle Mitarbeiter gedacht.

5. Wie lange ist die Einarbeitungszeit, bis ein Mensch mit Behinderung „voll einsetzbar“ ist?

Meistens beginnen Mitarbeiter mit Behinderung mit einem Praktikum. Während des Praktikums ist erkennbar in wie weit der Kollege einsetzbar ist. Ein Praktikum kann 1-3 Monate dauern, aber auch bis zu einem Jahr verlängert werden. Ist eine Stelle frei ist eine Übernahme nicht ausgeschlossen. Je nach Belastbarkeit kann die Arbeitsdauer zwischen 4 und 8 Stunden am Tag liegen.

6. Werden im Hotel „Begarden Hof“ Menschen mit Behinderung ausgebildet? Gibt es weitere Qualifizierungsmöglichkeiten / Zertifikate o.ä.?

Pro Jahr gibt es einen Auszubildenden (ohne B.). Behinderte Auszubildende im klassischen Sinn (Psychisch od. geistig) haben wir im Moment nicht. Dafür haben wir im Moment Azubis mit Lernschwächen. Das wird auch als Behinderung bewertet.

7. Was ist die Hauptzielgruppe des Hotel „Begarden Hof“ und wie ist die Gewichtung?

<i>Gruppenreisen(de): (Gruppenreisende ab 5 Zimmer)</i>	<i>2%</i>
<i>Tagungsgäste:</i>	<i>35%</i>
<i>Geschäftsreisende:</i>	<i>55%</i>
<i>Private Einzelreisende:</i>	<i>sind in den Geschäftsreisende inkludiert</i>
<i>Stammgäste:</i>	<i>sind in den Geschäftsreisende inkludiert</i>

Familien: 5%

Reisende mit Handicap: 1 – 3%

Airliner: 0%

Zum Großteil der Gäste gehören Geschäftsreisende. Durch die beiden Tagungsräume gehören auch Veranstaltungsgäste zum Klientel.

Aber auch Familien oder Gruppen kommen in den Begarden Hof. Reisende mit Handicap kommen auch, gehören aber nicht zu den Hauptgästen.

8. Welche Hotels gehören zum direkten Mitbewerber? (Top 3)

- ☐ *Atrium Rhein Hotel*
- ☐ *Hotel Gertrudenhof*
- ☐ *Hotel Falderhof (Sürth)*

9. Gibt es bestimmte Kriterien, damit ein Hotel als Mitbewerber angesehen wird? (z.B. Zimmeranzahl, integrativer Betrieb o.ä.)

Der Begarden Hof vergleicht sich nicht mit anderen integrativen Hotels. Kriterien, die andere Hotels zum Mitbewerber werden lassen, sind vielmehr eine ähnliche Aufstellung.

(Zimmergröße, Kategorie, Nähe, gleiches Gästeklientel etc.)

10. Der Embrace Verbund ist der größte Verbund an integrativen Hotelbetrieben in Deutschland. Gibt es einen Grund warum das Hotel „Begarden Hof“ dem Verbund bisher nicht beigetreten ist?

Wir glauben dass wir Alleine zu Recht kommen. Unsere „Probleme“ sind derart

dass wir sie mit unseren Ärzten besprechen müssen und nicht mit Hotelleute die Integrationshotels für Menschen mit geistigen- oder Körperbehinderung leiten.

11. Was ist Ihrer Meinung nach das Alleinstellungsmerkmal (USP) vom Hotel „Begarden Hof“?

Das familiäre Miteinander, was von den Gästen immer wieder erwähnt wird. Die Menschlichkeit im Hotel.

12. Was zählt Ihrer Meinung nach zu den Stärken und Schwächen des Hotels? (Top 3)

Stärken:

Atmosphäre

Größe

Gemütlichkeit

Schwächen

Größe

Lage

Keine Klimaanlage

13. Gibt es regelmäßige Event?

Es gibt einen kulinarischen Kalender, regelmäßige Brunche (zu typischen Anlässen wir Ostern Muttertag etc.) Außerdem findet eine Silvesterparty in Zusammenarbeit mit der „Junge(n) Kammeroper“ statt.

14. Wer ist für Marketingmaßnahmen zuständig?

Es gibt keinen festen Mitarbeiter, der sich „nur“ um Marketing und Sales kümmert. Die Salesarbeit (Firmenverträge/Veranstaltungsverkauf) wird von Herrn Roelofs und dem Empfangschef übernommen. Aktionen über z.B. Facebook laufen über die Technik.

15. Lässt die Durchschnittshotelauslastung weitere Marketingmaßnahmen zur Gästeakquirierung zu?

Ja die Auslastung ist nicht das ausschlaggebende um Marketingmaßnahmen auszuführen. Es müssen immer Marketing- und Salesmaßnahmen stattfinden.

II. Auszüge aus der Informationsmappe

Vollendeter Service

Wir sind der Meinung, das Wort „Wohlfühlen“ kommt vor allem von „fühlen“. Deshalb wollen wir Ihre Sinne nicht nur durch freundliche Farben, hochwertige Materialien, gutes Essen und ausgesuchte Weine ansprechen. Vielmehr wollen wir Ihre Erwartungen an eine vollkommene Gastlichkeit durch hervorragenden Service, freundliche Mitarbeiter und individuelle Angebote erfüllen. Diesen Ansprüchen will das Team des Hotel Begardenhof in jeder Weise gerecht werden.

Fast alle Räume im Hotel Begardenhof sind für Rollstuhlfahrer gut zu erreichen.

Perfect service

It is our utmost target to look after your well-being and we would be most pleased for you to enjoy our gastronomic treats. Your day will start with our breakfast buffet which offers a great number of varieties – as do the lunch and dinner menu of our restaurant. Please feel free to enjoy international and regional gastronomic specialties in a dining room full of atmosphere. In the evening our bar is the perfect setting to finish off your day.

Affectionate details in a cultivated atmosphere - that's how we would describe the Hotel Begardenhof.

All rooms are suitable for wheelchairs.

Zimmerpreise 2012

Tariff and rooming list 2012







Alle Preise pro Nacht & Zimmer, inklusive reichhaltigem Frühstück
All prices per night and room including breakfast



Montag bis Freitag <i>Monday till Friday</i>	Einzelzimmer: <i>Single room</i>	ab € 99,-
	Doppelzimmer: <i>Double room</i>	ab € 140,-
	Junior-Suite:	€ 180,-
Freitag bis Montag & Feiertage <i>Friday till Monday & Bank Holidays</i>	Einzelzimmer: <i>Single room</i>	ab € 99,-
	Doppelzimmer: <i>Double room</i>	ab € 119,-
	Junior-Suite:	€ 180,-
Messen <i>Exhibitions</i>	Einzelzimmer: <i>Single room</i>	€ 99,- bis 400,-
	Doppelzimmer: <i>Double room</i>	€ 140,- bis 500,-
	Junior-Suite:	€ 180,- bis 600,-
Sonstiges <i>Additional services</i>	Zustellbett: <i>Cot</i>	€ 25,-
	Frühstück pro Person: <i>Breakfast per person</i>	€ 13,-
	Garage pro Tag: <i>Garage per day</i>	€ 9,-
	Hund: <i>Dog</i>	€ 20,-


Alle Preise inklusive der zurzeit gültigen Mehrwertsteuer. Anpassungen aufgrund von Gesetzesänderungen vorbehalten.

Including Tax

Hotel Begardenhof
Brückenstr. 41 · 50996 Köln
Telefon: +49 (0) 221 / 985 471 - 0
Fax: +49 (0) 221 / 985 471 - 13 009
E-Mail: info@begardenhof.de
www.begardenhof.de



**Willkommen in
moderner Gastlichkeit**

**Welcome to the
modern hospitality**

Zimmer mit Wohlfühlgarantie

Das Hotel Begardenhof verbindet moderne Architektur mit anspruchsvollem Komfort und stilvollem Ambiente in herzlicher Atmosphäre. Und das in einer Qualität der Gastlichkeit, die längst nicht mehr selbstverständlich ist.

Unsere Gäste bieten wir 36 liebevoll gestaltete Zimmer, 18 komfortable Einzel- und 15 großzügige Doppelzimmer, sowie drei elegante Suiten. Zwei moderne Konferenzräume mit 84 bzw. 106 qm stehen Ihnen für Veranstaltungen und Familienfeste zur Verfügung. Voller Service durch unser Hotelrestaurant, dessen abwechslungsreiche und anspruchsvolle Küche Ihnen Aufenthalt im Hotel Begardenhof zu einem unvergesslichen Erlebnis werden lässt.

„Unterwegs zu Hause sein“ – das ist im Hotel Begardenhof keine leere Floskel.

Rooms with well-being-feel warranty

We furnished 36 rooms on the first three floors of our hotel for our guests - 18 single and 15 double rooms and 3 suites. Each room has been decorated with an eye for detail and exclusive materials. The light and friendly atmosphere will make you feel at home. Most of our rooms have a small balcony with seating arrangements with a view on to our summer terrace.

The Begardenhof is the right place for any private or business event. The roof garden with a variety of comfortable seating as well as our party and meeting rooms give view over the city to the Rhine bridges and the top of the Dome.

33 Zimmer · 3 Suiten · 2 Konferenzräume · 1 Restaurant
33 Rooms · 3 Suites · 2 Conference rooms · 1 Restaurant



Each room contains:

- TV
- Bathroom with shower/wc and hair dryer
- Fax and Internet access / WLAN
- Phone and minibar
- Welcome tray

Alle Zimmer verfügen über:

- TV
- Bad mit Dusche/WC und Fön
- Fax- und Internetanschluss / WLAN
- Telefon und Minibar
- Welcome-Tray

Feiern, tanzen und genießen ...im Hotel Begardenhof

Ob private Familienfeier, rauschende Geburtstagsparty, traumhafte Hochzeit oder auch für geschäftliche Anlässe – das Hotel Begardenhof ist der ideale Ort für ein gelungenes Fest und stimmungsvolle Feiern.



Tolle Familienfeiern

Wir sorgen für den perfekten Rahmen und einen lückenlosen Service für Ihre Feier. Angefangen bei der Dekoration, über die Menü- oder Buffetauswahl bis hin zu einer reichhaltigen Getränkeauswahl – unser Veranstaltungs-Team unterstützt Sie mit Erfahrung und Engagement. Und wenn Sie wollen, können Ihre Gäste auch gleich bei uns übernachten.



Traumhafte Hochzeit

Im Hotel Begardenhof werden Ihre Hochzeitswünsche wahr. Wir stehen Ihnen bei der individuellen Planung, Organisation und Realisierung Ihrer Traumhochzeit zur Seite – von Anfang an.



Catering für Zuhause

Unseren Service können Sie natürlich im privaten Rahmen genießen. Für Ihre Feierlichkeiten liefern wir die Köstlichkeiten unserer Küche selbstverständlich frei Haus – auf Wunsch inklusive Geschirr, Mobiliar und Servicepersonal.



Lückenloser Service

Für die Planung Ihrer Feier oder Tagung nehmen wir uns Zeit. Lernen Sie unsere individuellen Menü- und Buffetvorschläge kennen und machen Sie sich ein persönliches Bild unserer Räumlichkeiten.



Perfekte Tagungen

Zwei moderne Tagungsräume sowie ein großzügiger Dachgarten stehen für Ihre geschäftlichen Veranstaltungen bereit. Unsere Tagungspauschalen und ein lückenloses Serviceangebot werden Sie überzeugen.

Vereinbaren Sie einen unverbindlichen Termin mit unserem Veranstaltungs-Team.

Restaurant (auch exklusiv) - mit 50 / 100 Sitzplätzen

Sommerterrasse - für Empfänge bis 100 Personen

Veranstaltungsraum 1 - für bis zu 45 Personen

Veranstaltungsraum 2 - für bis zu 65 Personen

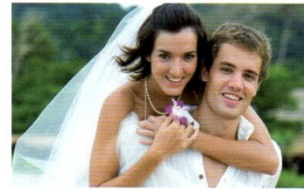
Beide Veranstaltungsräume können auch gemeinsam genutzt werden.

Dachterrasse - für Empfänge bis 50 Personen

Modernste Veranstaltungstechnik · Flexible Raumteiler

Automatische Verdunkelung · Klimatisierung

www.begardenhof.de




Begarden Hof



Hotel Begardenhof
Brückenstraße 41
50996 Köln-Rodenkirchen
Tel. 02 21 / 98 54 710
E-Mail: info@begardenhof.de

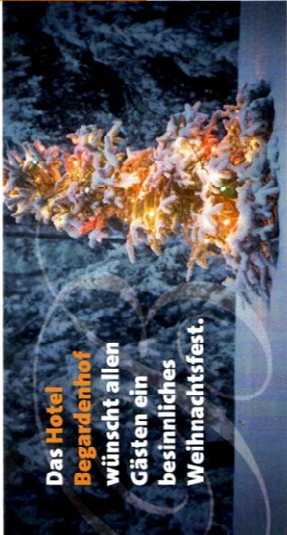
02. DEZEMBER
1. Adventsbrunch von 11 bis 15 Uhr

09. DEZEMBER
2. Adventsbrunch von 11 bis 15 Uhr

16. DEZEMBER
3. Adventsbrunch von 11 bis 15 Uhr


25. + 26. DEZEMBER
Der beliebte „X-mas Brunch“

Ganz im Zeichen der Weihnachtszeit steht im Dezember unser Sonntags-Brunch am 1. und 2. Weihnachtstag. Lassen Sie sich von uns verzaubern mit einem festlichen und abwechslungsreichen Weihnachtsbuffet.




Das Hotel Begardenhof wünscht allen Gästen ein besinnliches Weihnachtsfest.

31. DEZEMBER
Silvester-Menü ab 19 Uhr



Per PKW: Am Knotenpunkt A4/A555 Ausfahrt „Bayenthal“ • im Kreisverkehr erste Möglichkeit ausfahren (Zentrum/Rheinufer) • 2. Ampel rechts (Rodenkirchen/Codorf) • 1. Ampel links (Friedrich-Ebert-Straße) • hinter dem Bahnhofsbergang links (Brückenstraße)


Per Bahn: Linie 16 ab Köln-Hbf (Haltestelle „Dom/Hauptbahnhof“) Richtung Bonn • Haltestelle „Rodenkirchen Bahnhof“ • Abfahrt alle 10 bis 15 Minuten, Fahrtdauer ca. 20 Minuten



Kulinarische Highlights

2012
Juli - Dezember

Unsere kulinarischen Wochen und besonderen Highlights laden ein!



Hotel Begardenhof
Brückenstr. 41 • 50996 Köln
Telefon: +49 (0) 221 / 985 471-0 • Fax: +49 (0) 221 / 985 471-13 009
E-Mail: info@begardenhof.de • www.begardenhof.de

Kostenlos
0 800 / 88 000 33
Reservierung

01. JULI

Sonntagsbrunch von 11 bis 15 Uhr

16. JULI – 22. AUGUST

Sommerleichte Küche

An heißen Tagen verwöhnen wir Sie mit frischen, leichten Gerichten für einen unbeschwerten Genuss – gerne auch auf unserer Sommerterrasse. Oder Sie probieren unsere exotischen Eis- und Kaffee-Spezialitäten. Da kommt garantiert beste Sommerstimmung auf.

05. AUGUST

Sonntagsbrunch von 11 bis 15 Uhr

27. AUG. – 23. SEPTEMBER

Pfifferling, Steinpilz und Co.

Frisch aus dem Wald und raffiniert zubereitet sind Pilze ein besonderer Genuss. Lassen Sie sich mal wieder überraschen!



02. SEPTEMBER

Sonntagsbrunch von 11 bis 15 Uhr

07. OKTOBER

Sonntagsbrunch von 11 bis 15 Uhr

01. – 28. OKTOBER

Herbstliche Spezialitäten
mit Kürbis und Wild

Hier präsentiert sich der Herbst von seiner kulinarischen Seite: Freuen Sie sich auf exquisite Wildspezialitäten, exotische Kürbisse oder feine Maronen. Genießen Sie die stimungsvollen Kompositionen unseres Chefkochs – inspiriert von den Aromen und Farben des Herbstes.

Sie planen eine private Feier? Dann sollten Sie unseren Cateringservice mit seinen vielseitigen und vor allem ansprechenden Ideen für Ihr Buffet oder zur individuellen Menüplanung kennenlernen!

Sprechen Sie uns an.

Telefon: 0221 / 985 471-0

E-Mail: info@begardenhof.de



04. NOVEMBER

Sonntagsbrunch von 11 bis 15 Uhr

01. – 28. NOVEMBER

Martinsgans

Ab dem 11. November kommen im Hotel Begardenhof frisch gebratene, krosse Gänse auf den Tisch. Wir servieren unsere Gänse-Spezialitäten auf traditionelle Art – liebevoll zubereitet und wie immer traumhaft lecker.

Der Name leitet sich wahrscheinlich von dem Umstand ab, dass früher am Martinstag für die Bauern die Lehnspflicht – der sogenannte Martinsschoß – fällig wurde. Und dieser wurde häufig mit einer Gans erfüllt.



Eigenständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe. Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht. Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Linnich, 11. Januar 2013

Janina Agatz

Ort, Datum

Vorname Nachname